آلان باربارا بييز

مؤلفا كتاب **Why Men Don't Listen and Women Can't Read Maps**









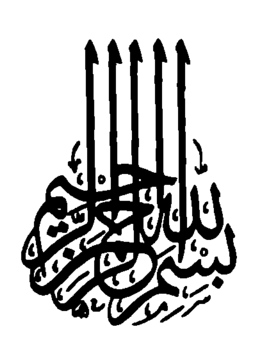
الكتاب رقم ١ الأكثر مبيعاً على مستوى العالم

المرجع الأكيد في

لغة الجسد

آلان و باربارا بييز





The Definitive Book of BODY LANGUAGE

Allan & Barbara Pease





المركز الرئيسي (المملكة العربية السعودية)
ص.ب ٣١٩٦ — تليفون ٤٦٢٦٠٠٠ ١ ٩٦٦+
الرياض ١١٤٧١ — فاكس ٤٦٥٦٣٦٣ ١ ٩٦٦+

المعارض: الرياض (المملكة العربية السعودية)
شارع العليا — تليفون ٤٦٢٦٠٠٠ ١ ٩٦٦+
شارع الأحساء — تليفون ٤٧٧٣١٤٠ ١ ٩٦٦+
الحياة مول — تليفون ٢٠٥٧٠١٠ ١ ٩٦٦+
طريق الملك عبد الله (حي الحمرا) — تليفون ٢٧٨٨٤١١ ١ ٩٦٦+
الدائري الشمالي (مخرج ٥/٦) — تليفون ٢٧٥٤٧١٠ ١ ٩٦٦+

القصيم (المملكة العربية السعودية)
شارع عثمان بن عفان — تليفون ٣٨١٠٠٢٦ ٦ ٩٦٦+

الخبر (المملكة العربية السعودية)
شارع الكورنيش — تليفون ٨٩٤٣٣١١ ٣ ٩٦٦+
مجمع الراشد — تليفون ٨٩٨٢٤٩١ ٣ ٩٦٦+

الدمّام (المملكة العربية السعودية)
الشارع الأول — تليفون ٨٠٩٠٤٤١ ٣ ٩٦٦+

الأحساء (المملكة العربية السعودية)
المبرز طريق الظهران — تليفون ٥٣١١٥٠١ ٣ ٩٦٦+
الجبيل ـ الجبيل الصناعية — تليفون ٣٤٠١٥٥٥ ٣ ٩٦٦+

جدة (المملكة العربية السعودية)
شارع صاري — تليفون ٦٨٢٧٦٦٦ ٢ ٩٦٦+
شارع فلسطين — تليفون ٦٧٣٢٧٢٧ ٢ ٩٦٦+
شارع التحلية — تليفون ٦٧١١١٦٧ ٢ ٩٦٦+
شارع الأمير سلطان — تليفون ٤٢٠٢٠٥٠ ٢ ٩٦٦+
شارع عبدالله السليمان (جامعة بلازا) — تليفون ٦٨٧٢٧٤٣ ٢ ٩٦٦+

مكة المكرّمة (المملكة العربية السعودية)
أسواق الحجاز — تليفون ٥٦٠٦١١١٦ ٢ ٩٦٦+

المدينة المنوّرة (المملكة العربية السعودية)
جوار مسجد القبلتين — تليفون ٨٤٦٦٧٦١ ٤ ٩٦٦+

الدوحة (دولة قطر)
طريق سلوى ـ تقاطع رمادا — تليفون ٤٤٤٠٢١٢ ٩٧٤+

أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة)
مركز الميناء — تليفون ٦٧٣٣٩٩٩ ٢ ٩٧١+

الكويت (دولة الكويت)
حولي ـ شارع تونس — تليفون ٢٦١٠١١١ ٩٦٥+
الشويخ ـ شارع الجهراء (البيبسي) — تليفون ٤٩٢٨٢٣٤ ٩٦٥+

موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلاتنا على:
jbpublications@jarirbookstore.com

الطبعة الاولى ٢٠٠٨

المعرفة والمهارات في مجال لغة الجسد تفيد في جعل كل مواجهة مع شخص آخر تجربة مثيرة.

وبغرض التبسيط، وما لم يذكر غير ذلك، فقد استخدمنا صيغة المذكر عموماً في هذا الكتاب للإشارة إلى كلا الجنسين.

قاموسك الخاص بلغة الجسد

الكتاب الأصلي كان مقدماً ككتيب عملي للعاملين بمجال المبيعات والمديرين والمفاوضين والرؤساء التنفيذيين، ولكن هذا الكتاب يمكن استخدامه في جميع نواحي الحياة، سواء في المنزل أو في موعد أو في العمل. إن هذا الكتاب هو نتيجة ما يزيد عن ٣٠ عاماً من المعرفة المتراكمة والانخراط في هذا المجال، وسنعطيك من خلاله "المفردات" الأساسية التي تحتاجها لكي تقرأ الميول والسلوكيات والمشاعر. سيعطيك هذا الكتاب إجابات عن بعض من أكثر الأسئلة المحيرة التي طالما جالت بخاطرك عن سبب تمسك بعض الناس بسلوكيات معينة، وسيغير للأبد سلوكك أنت نفسك. سيبدو الأمر وكأنك كنت دائماً في غرفة مظلمة، وبينما كنت تستطيع دائماً أن تشعر بأثاثها وبابها والأشياء المعلقة على حوائطها، فإنك لم ترَ أبداً كيف تبدو هذه الأشياء. سيكون هذا الكتاب بمثابة إضاءة الأنوار لترى ما كان موجوداً دائماً. ولكن الآن، ستعلم بالضبط ما هي تلك الأشياء، وأين هي، وماذا تفعل بها.

آلان بييز

الفصل ١

فهم الأساسيات



هذه الإشارة تعني "جيد" عند الغربيين، و"واحد" عند الإيطاليين، و"خمسة" عند اليابانيين، و"تباً لك" عند اليونانيين

منا يعرف شخصاً يمكنه أن يدخل غرفة مليئة بالناس. وفي خلال دقائق، ي وصفاً دقيقاً لطبيعة العلاقات بين هؤلاء الناس ومشاعرهم. إن القدرة على ا ميول وأفكار الآخرين عن طريق سلوكياتهم كانت هي نظام التواصل الأصلي ي استخدمه البشر قبل تطور اللغة المنطوقة.

وقبل اختراع الراديو، كانت معظم أشكال التواصل تجرى كتابة من خلال ب والخطابات والجرائد، وقد كان هذا يعني أن السياسيين الذين يتسمون ح والمتحدثين غير اللبقين، مثل أبراهام لينكولن، كان يمكنهم النجاح إذا ا فترة كافية، وكتبوا خطباً جيدة. أما عصر الراديو فقد أفسح المجال أمام خاص الذين يتميزون بإجادة التحدث، مثل وينستون تشرشل الذي كان ث بشكل رائع، ولكنه ربما كان سيتعين عليه أن يناضل أكثر ليحقق مثل قه في عصرنا هذا، الذي يعتمد أكثر على الصورة المرئية.

أما السياسيون اليوم فيفهمون أن السياسة تتعلق بالصورة والمظهر، ومعظم مشاهير السياسيين اليوم لدى كل منهم مستشار شخصي في لغة الجسد، وذلك لمساعدتهم على الظهور كأشخاص مخلصين وصادقين وأمناء، وخاصة عندما لا يكونون كذلك.

ومن الأشياء التي لا يمكن تصديقها على ما يبدو أنه عبر آلاف السنين من تطورنا، لم يتم دراسة لغة الجسد بجدية إلا منذ الستينيات من القرن الماضي، ولم يصبح معظم العامة على دراية بوجودها إلا بعد نشر كتابنا Body Language، عن لغة الجسد، في عام ١٩٧٨. إلا أن معظم الناس يؤمنون أن الكلام لا يزال الشكل الرئيسي للتواصل لدينا. ولكن الكلام لم يصبح جزءاً من قدرتنا على التواصل إلا في العصور الحديثة بلغة التطور، ويستخدم أساساً للتعبير عن حقائق ومعلومات. ومن المحتمل أن الكلام قد نشأ قبل ٢ مليون إلى ٥٠٠٠٠٠ عام مضت، وأثناء هذا الوقت ضاعف المخ حجمه ثلاث مرات. ولكن قبل ذلك، كانت لغة الجسد والأصوات التي تصدر من الحنجرة هي الأشكال الرئيسية لتوصيل المشاعر والعواطف، ومازال هذا هو الوضع اليوم. ولكن لأننا نركز على الكلمات التي ينطق بها الناس، فإن معظمنا لا يعلم عن لغة الجسد الكثير. ناهيك عن أهميتها في حياتنا.

ولكن اللغة المنطوقة تؤكد على مدى أهمية لغة الجسد لعملية التواصل. وإليك القليل من العبارات التي نستخدمها:

أخرج ما في صدرك. زم شفتيك. ارفع رأسك عالياً. تحمل المسئولية على عاتقك. ضعه نصب عينيك. قبل قدميه.

قد يكون من الصعب "ابتلاع" بعض هذه العبارات، ولكن عليك أن "تمد لنا يدك"؛ لأنك ستجد هنا بعض الأشياء التي "ستفتح عينيك". وكقاعدة، يمكننا أن نواصل تقديم مثل هذه العبارات، إلى أن "تجثو على ركبتيك"، أو "تدير ظهرك" للفكرة برمتها. ولكن نتمنى أن "تلامسك" هذه العبارات، لكي "تميل" بعقلك تجاه هذا المفهوم.

في البداية...

ممثلو الأفلام الصامتة، مثل تشارلي شابلن، كانوا هم الرواد في مهارات لغة الجسد، حيث كانت هذه هي وسيلة التواصل الوحيدة المتاحة على الشاشة. وكانت مهارة كل ممثل تقيم بمدى قدرته على استخدام الإيماءات وإشارات الجسد لكي يتواصل مع الجمهور. وعندما أصبحت الأفلام الصوتية شائعة، وأصبح التأكيد أقل على نواحي التمثيل غير الشفهية، غاب العديد من ممثلي الأفلام الصامتة عن الساحة الفنية، ولم يعد هناك سوى هؤلاء الذين كانوا يتمتعون بمهارات لفظية وغير لفظية جيدة.

وفي مجال الدراسة الأكاديمية للغة الجسد، ربما كان أكثر الأعمال تأثيراً فيما قبل القرن العشرين هو كتاب تشارلز داروين The Expression of the Emotions in Man and Animals (أو "التعبير عن المشاعر لدى الإنسان والحيوان")، والذي نشر في عام ١٨٧٢، ولكن هذا الكتاب كان موجهاً للأكاديميين في الأساس. ولكنه أدى إلى الدراسات الحديثة لتعبيرات الوجه ولغة الجسد، وأقر الباحثون في جميع أنحاء العالم العديد من أفكار وملاحظات داروين. ومنذ ذلك الوقت، لاحظ الباحثون وسجلوا ما يقرب من مليون إشارة ودلالة غير لفظية. وقد وجد ألبرت ميهرابيان، وهو باحث رائد في مجال لغة الجسد في الخمسينيات من القرن الماضي، أن التأثير الكلي للرسالة يتحقق من خلال الشق اللفظي بنسبة ٧٪ (الكلمات فقط)، والشق الصوتي بنسبة ٣٨٪ (متضمناً نبرة الصوت وتغير مقامه وغير ذلك من الأصوات)، والشق غير اللفظي بنسبة ٥٥٪.

المهم هو كيف كنت تبدو عندما قلت هذا الكلام، وليس الكلام في حد ذاته.

كان عالم الأنثروبولوجي راي بيردوستل رائد الدراسة الأصلية للتواصل غير اللفظي، وهو ما أطلق عليه "علم حركات الجسد" Kinesics. وقد قام بيردوستل بعمل بعض التقديرات لمقدار التواصل غير اللفظي الذي يجرى بين البشر. وقد أن الشخص العادي يتحدث بالكلمات لحوالي عشر أو إحدى عشرة دقيقة

في اليوم، وأن الجملة العادية تستغرق فقط حوالي ٢.٥ ثانية. وذكر أيضاً أننا يمكننا إصدار والتعرف على ما يقرب من ٢٥٠٠٠٠ تعبير بالوجه.

ومثل ميهرابيان، وجد أن المكون اللفظي لمحادثة وجهاً لوجه يمثل أقل من ٣٥٪، وأن أكثر من ٦٥٪ من التواصل يتحقق بشكل غير لفظي. وقد أظهرت تحليلاتنا لآلاف من المقابلات والمفاوضات في مجال المبيعات المسجلة في السبعينيات والثمانينيات من القرن الماضي أنه في مقابلات الأعمال، تمثل لغة الجسد ما بين ٦٠٪ و ٨٠٪ من التأثير الذي يحدث حول مائدة المفاوضات، وأن الناس يكونون ٦٠-٨٠٪ من رأيهم الأولي عن الشخص الجديد في أقل من أربع دقائق. وتظهر الدراسات أيضاً أنه عند التفاوض عبر الهاتف، يفوز عادة الشخص صاحب الحجة الأقوى، ولكن هذا ليس صحيحاً عند التفاوض وجهاً لوجه، لأننا إجمالاً نتخذ قراراتنا النهائية استناداً على ما نراه أكثر مما نسمعه.

لماذا ليس ما تقوله هو المهم

نحن عندما نلتقي بأناس لأول مرة، نصدر سريعاً أحكاماً عن كونهم ودودين أو مسيطرين أو غير ذلك من التصنيفات، ولا تكون عيونهم أول ما ننظر إليه.

ويتفق معظم الباحثين اليوم على أن الكلمات تستخدم أساساً لنقل وتوصيل المعلومات، بينما تستخدم لغة الجسد لإتمام المواقف الخاصة بالعلاقات بين الأشخاص، وفي بعض الحالات تستخدم كبديل عن الرسائل اللفظية. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تعطي امرأة رجلاً "نظرة قاتلة"، وتنقل له بذلك رسالة واضحة جداً بدون أن تفتح فمها.

وبغض النظر عن الثقافة، تصدر الكلمات والحركات معاً بشكل يمكن التنبؤ به. مما جعل بيردوستل أول من يدعي أن الشخص المدرب جيداً ينبغي أن يكون قادراً على معرفة ما الحركة التي يفعلها الشخص عن طريق سماع صوته. بل إنه قد تعلم أيضاً كيف يعرف ما اللغة التي يتحدثها الشخص من مجرد مشاهدة إيماءاته.

ويجد الكثير من الناس صعوبة في قبول أن البشر مازالوا يعتبرون حيوانات من الناحية البيولوجية. ومثل جميع الأنواع الأخرى، لا تزال تسيطر علينا

قواعد بيولوجية تتحكم في تصرفاتنا وردود أفعالنا وإيماءاتنا ولغة الجسد التي يستخدمها. والشيء المدهش هو أن "الحيوان البشري" -أو الإنسان- نادراً ما يدرك أن وقفته وحركاته وإيماءاته يمكن أن تقول شيئاً يختلف تمام الاختلاف عما يقوله صوته.

كيف تكشف لغة الجسد المشاعر والأفكار

لغة الجسد هي انعكاس ظاهري لحالة الشخص العاطفية. ويمكن أن تكون كل إيماءة أو حركة أساساً قيماً لأحد المشاعر التي قد يكون الشخص يشعر بها في هذه اللحظة. على سبيل المثال، إذا كان رجل يدرك أن وزنه قد زاد، فقد يسحب ثنية البشرة تحت ذقنه؛ والمرأة التي تعرف أن وزنها قد زاد بعض الشيء عند الجزء السفلي، قد تراعي ذلك في موديل فستانها؛ والشخص الذي يشعر بالخوف أو بأنه في موقف دفاعي قد يقوم بثني ذراعيه أمام صدره أو وضع ساق فوق ساق أو الاثنين معاً؛ والرجل الذي يتحدث مع امرأة كبيرة الثديين قد يتجنب بوعي وإدراك أن يحدق فيهما، ولكنه، في نفس الوقت، قد يلجأ بدون وعي إلى إيماءات بيديه.



وجد الأمير تشارلز صديقة ممتلئة الصدر!

إن أساس قراءة لغة الجسد هو القدرة على فهم حالة الشخص العاطفية بينما تستمع إلى ما يقوله، وملاحظة الظروف التي يقول ذلك فيها. وهذا يتيح لك أن تفصل بين الحقيقة والخيال، والواقع والأوهام. لقد أصبح لدينا نحن البشر في الفترات الحديثة هوس بالكلمة المنطوقة، وبقدرتنا على التحدث ببراعة. ولكن معظم الناس لا يدركون إشارات لغة الجسد وتأثيراتها، بالرغم من حقيقة أننا نعرف الآن أن معظم الرسائل في أي محادثة وجهاً لوجه تظهر عن طريق إشارات الجسد. على سبيل المثال، استخدم كل من الرئيس الفرنسي شيراك والأمريكي رونالد ريجان ورئيس وزراء أستراليا بوب هوك أيديهم للتعبير عن الحجم النسبي للقضايا في ذهنهم. وقد دافع بوب هوك ذات مرة عن فكرة زيادة رواتب السياسيين، عن طريق مقارنة مرتباتهم بمرتبات المديرين التنفيذيين للشركات. وقد زعم أن مرتبات مديري الشركات زادت بمقدار ضخم، وأن الزيادة المقترحة للسياسيين أقل نسبياً. وفي كل مرة كان يذكر فيها دخل السياسيين، كان يباعد بين يديه بمسافة ياردة (١ متر)، ولكن عندما كان يذكر مرتبات مديري الشركات، كان يباعد بين يديه بمقدار قدم فقط (٣٠ سم). وبالتالي كشفت المسافة بين يديه في الحالتين أنه كان يشعر أن السياسيين يحصلون على معاملة أفضل بكثير مما كان يريد أن يعترف به.



الرئيس جاك شيراك: هل يحدد حجم قضية ما،
أم أنه ببساطة يفتخر بحياته العاطفية؟

لماذا تعتبر المرأة حادة الملاحظة عن الرجل

عندما نقول إن أحداً "حاد الملاحظة" أو "سريع البديهة" في تعامله مع الآخرين، فإننا بدون أن نعرف نشير لقدرته على قراءة لغة الجسد لديهم، ومقارنة هذه الدلائل بالإشارات اللفظية. بمعنى آخر، عندما نقول إن لدينا "حدساً" أو "شعوراً داخلياً" بأن شخصاً ما كذب علينا، فنحن عادة نعني أن لغة جسده لا تتفق مع كلماته المنطوقة. وهذا أيضاً ما يسميه المتحدثون الوعي بالجمهور، أو القدرة على التواصل معه والتأثير فيه. على سبيل المثال، إذا كان الحاضرون يجلسون متكئين للخلف على مقاعدهم، وأذرعهم متشابكة أمام صدورهم، فالمتحدث "حاد الملاحظة" سيعرف بحدسه أو حسه الداخلي أن رسالته لا تصلهم بالشكل المطلوب. وسيدرك أنه بحاجة إلى اتباع أسلوب مختلف من أجل الاستحواذ على انتباه الجمهور وإشراكهم معه. وبالمثل، إذا لم يكن المتحدث "حاد الملاحظة"، فسيستمر متخبطاً بغض النظر عمن حوله.

"حدة الملاحظة" تعني أن تكون قادراً على رصد ما بين كلمات الشخص ولغة جسده من تناقضات.

وبشكل عام، تعتبر المرأة حادة الملاحظة أكثر من الرجل بكثير. وهذا أدى إلى ما نشير إليه عادة باسم "حدس المرأة". فالمرأة تمتلك قدرة فطرية على التقاط وفك شفرة الإشارات غير اللفظية، وكذلك على رؤية التفاصيل الصغيرة بدقة. ولذلك قليل من الرجال هم الذين يستطيعون الكذب على زوجاتهم دون أن ينكشف أمرهم، ولذلك أيضاً، تستطيع معظم النساء بالعكس خداع الرجال بدون أن يشعروا بذلك.

وقد أظهر بحث أجراه علماء النفس في جامعة هارفارد أن النساء ينتبهن أكثر من الرجال بكثير للغة الجسد. وقد عرضوا على المشاركين في البحث أفلاماً قصيرة، بدون إظهار الصوت، لرجل وامرأة يتحدثان، وطلبوا منهم تفسير ما كان يدور بينهما بقراءة تعبيراتهما. وأظهر البحث أن النساء استطعن قراءة الموقف بدقة في ٨٧٪ من الحالات، بينما أحرز الرجال نسبة ٤٢٪ فقط. والرجال الذين يعملون في وظائف تتعلق بالتنشئة وتقديم الرعاية، كالتربية والتمريض،

كانوا في كفاءة النساء تقريباً. ويتضح حدس المرأة بالتحديد في النساء اللاتي قمن بتربية أطفال. لأنه في خلال السنوات القليلة الأولى، تعتمد الأم فقط تقريباً على الملاحظة غير اللفظية لتتواصل مع الطفل، وهذا هو السبب في أن النساء غالباً ما يكن مفاوضات لماحات أكثر من الرجال، وذلك لأنهن يمارسن قراءة الإشارات مبكراً.

ما الذي يظهره تصوير المخ

إن مخ معظم النساء مصمم بحيث يفوق أي رجل على كوكب الأرض في القدرة على التواصل. ويظهر تصوير المخ بالرنين المغناطيسي MRI بشكل واضح لماذا تمتلك المرأة قدرة أكبر كثيراً على التواصل مع الناس وتقييمهم من الرجال. فلدى المرأة ما بين أربع عشرة إلى ست عشرة منطقة بالمخ لتقييم سلوك الآخرين، مقارنة بأربع إلى ست مناطق عند الرجل. وهذا يفسر كيف يمكن للمرأة أن تحضر حفل عشاء، وتفهم بسرعة حالة العلاقات بين الأزواج الآخرين بالحفل؛ من بينهما خلاف، ومن يحب من... إلخ. وهذا يفسر أيضاً لماذا، من وجهة نظر النساء، لا يتحدث الرجال كثيراً، ومن وجهة نظر الرجال، لا تتوقف النساء عن الكلام.

وكما أوضحنا في كتاب Why Men Don't Listen & Women Can't Read Maps (لماذا لا يستمع الرجال، ولا تستطيع النساء قراءة الخرائط) (الصادر عن دار "أوريون" Orion)، فإن مخ المرأة منظم لتتبع أكثر من مسار؛ فيمكن للمرأة العادية أن تتنقل بين موضوعات غير متصلة في نفس الوقت؛ فيمكنها مشاهدة برنامج تليفزيوني وهي تتحدث في التليفون، بالإضافة إلى الإنصات لمحادثة أخرى خلفها، وهي تشرب فنجاناً من القهوة. كما يمكنها التحدث عن العديد من الموضوعات غير المتصلة ببعضها في نفس المحادثة، ويمكنها استخدام خمس نبرات صوت لتغير الموضوع أو لتؤكد على نقاط معينة. ولسوء الحظ، يمكن لمعظم الرجال تحديد ثلاث فقط من هذه النبرات. ونتيجة لذلك، غالباً ما يفقد الرجال تسلسل الموضوع عندما يتحدثون مع النساء.

وتظهر الدراسات أن الشخص الذي يعتمد على الأدلة المرئية الواضحة وجهاً لوجه فيما يتعلق بسلوك شخص آخر، من المرجح أن يصدر أحكاماً أكثر دقة عن ذلك الشخص أكثر من شخص آخر يعتمد فقط على إحساسه الداخلي. ويكون

هذا الدليل في لغة الجسد للشخص، وبينما تقوم النساء بذلك تلقائياً بدون وعي، يمكن لأي شخص تعليم نفسه بوعي أن يقرأ الإشارات. وهذا هو موضوع هذا الكتاب.

كيف يعرف العرافون الكثير

إذا كنت قد ذهبت لأحد العرافين من قبل، فمن المرجح أنك قد اندهشت من الأشياء التي يعرفها عنك -أشياء ربما لم يعرفها أي شخص آخر- ولهذا لابد أنهم يملكون حاسة إضافية تمكنهم من معرفة الطالع، أليس كذلك؟ أظهر بحث في مجال عمل العرافين أنهم يستخدمون تقنية تعرف باسم "القراءة الباردة"، وهي طريقة يمكن أن تكون دقيقة بنسبة ٨٠٪ عند "قراءة" شخص لم تره أبداً من قبل. وبينما يمكن أن يبدو ذلك وكأنه سحر لمن يتسمون بالسذاجة، إلا أنه ببساطة عملية قائمة على الملاحظة الدقيقة لإشارات لغة الجسد، بالإضافة إلى فهم الطبيعة البشرية ومعرفة بالإحصائيات المرجحة. وهذه التقنية يمارسها الوسطاء الروحانيون وعلماء الفلك وقارئو الكف لجمع المعلومات عن الشخص المستهدف. والعديد من الذين يستخدمون "القراءة الباردة" يكونون غير مدركين لقدراتهم على قراءة الإشارات غير اللفظية، ولذلك يصبحون مقتنعين أن لديهم فعلاً قدرات "روحانية". وهذا كله يضيف لأدائهم المقنع، والذي يدعمه حقيقة أن الأشخاص الذين يزورون "الوسطاء الروحانيين" بانتظام يذهبون بتوقعات إيجابية عن النتيجة. إن كرة أو اثنتين من الكريستال على خشبة المسرح تجعل الساحة معدة تماماً لجلسة لقراءة لغة الجسد، وهذا يمكن أن يقنع حتى أكثر المتشككين أن هذه القوى السحرية الغريبة موجودة فعلاً. وكل هذا يتركز في قدرة القارئ على فك شفرة ردود أفعال الشخص للجمل التي تقال والأسئلة التي تسأل، والمعلومات التي يجمعها من الملاحظة البسيطة لمظهره. ومعظم الوسطاء الروحانيين يكونون من النساء لأن المرأة، كما ذكرنا من قبل، لديها استعداد إضافي بالمخ يتيح لها قراءة إشارات الجسد للأطفال الرضع، وكذلك قراءة الحالة العاطفية للآخرين.

نظرت العرافة في كرتها الكريستالية، ثم لم تستطع أن تتمالك نفسها من الضحك. لذا لكمها جون في أنفها. وكانت هذه أول مرة يضرب فيها وسيطة سعيدة.

لكي نوضح هذه النقطة، سنقدم لك الآن قراءة روحانية لك أنت شخصياً. تخيل أنك في غرفة مضاءة بضوء خافت، مليئة بالدخان، فيها وسيطة روحية مغطاة بالجواهر، وترتدي عمامة، وتجلس أمام مائدة منخفضة على شكل قمر عليها كرة كريستالية:

أنا سعيدة لأنك أتيت لهذه الجلسة، وأرى أن هناك أشياء تضايقك؛ لأني أتلقى منك إشارات قوية. أشعر أن الأشياء التي تريدها فعلاً من الحياة تبدو غير واقعية في بعض الأحيان، وغالباً ما تتساءل هل تستطيع تحقيقها أم لا. وأشعر أيضاً أنك في بعض الأوقات تكون ودوداً واجتماعياً ومنطلقاً مع الآخرين، ولكن في أوقات أخرى تكون منسحباً ومتحفظاً وحذراً. تفخر بأنك تفكر باستقلالية. ولكنك تعرف أيضاً أنك لا تقبل ما تراه وتسمعه من الآخرين بدون دليل. تحب التغيير والتنوع، ولكنك تصاب بالضجر إذا سيطر عليك الروتين والقيود. ترغب في أن تشارك مشاعرك الداخلية مع هؤلاء المقربين جداً منك. ولكنك وجدت أنه من غير الحكمة أن تكون مكشوفاً وتظهر كل ما بداخلك. يوجد رجل في حياتك يبدأ اسمه بحرف "س" يؤثر عليك جداً الآن، وهناك امرأة ولدت في نوفمبر ستتصل بك الشهر القادم وتعرض عليك عرضاً مثيراً. وبينما تبدو في الظاهر هادئاً ومتحكماً في أعصابك، تكون قلقاً ومضطرباً من داخلك، وأحياناً تتساءل إذا كنت قد اتخذت القرار السليم أم لا.

حسناً، ما رأيك؟ هل قرأناك بدقة؟ أظهرت الدراسات أن المعلومات الموجودة بهذه "القراءة" تعتبر دقيقة بنسبة تزيد عن ٨٠٪ لأي شخص يقرؤها. أضف قدرة ممتازة على قراءة أوضاع لغة الجسد وتعبيرات الوجه وإيماءات الشخص وحركاته الأخرى، بالإضافة إلى الضوء الخافت، والموسيقى المريبة، ورائحة البخور، ونضمن لك أن تدهش أي مخلوق! نحن لا نشجعك على أن تكون عرافاً، ولكن قريباً جداً ستستطيع قراءة الآخرين بدقة كما يفعل العرافون.

فطرية أم وراثية أم مكتسبة ثقافياً؟

عندما تشبك ذراعيك أمام صدرك، هل تضع اليسرى على اليمنى أم اليمنى على اليسرى؟ معظم الناس لا يستطيعون الإجابة عن هذا السؤال بثقة إلا إذا جربوا. قم بثني ذراعيك أمام صدرك الآن، ثم حاول بسرعة أن تعكس الوضع. سوف تشعر أن وضعاً منهما مريح، بينما الآخر غير مريح على الإطلاق. ترجح الأدلة أن هذا قد يكون أمراً وراثياً لا يمكن تغييره.

سبعة من كل عشرة أشخاص يضعون ذراعهم اليسرى على اليمنى عند ثني الذراعين.

وقد كانت هناك مناقشات وأبحاث عديدة لاكتشاف هل الإشارات غير اللفظية فطرية أم يتم تعلمها أم تنتقل بالوراثة أم تكتسب بطريقة أخرى. وتم جمع الأدلة من ملاحظة الأشخاص المصابين بالعمى (الذين لم يتمكنوا من تعلم الإشارات غير اللفظية عن طريق أي قناة مرئية)، ومن ملاحظة السلوك الإيمائي في كثير من الثقافات المختلفة حول العالم، وكذلك من دراسة سلوك أقرب كائن لنا أنثروبولوجياً، وهو القرد.

وتشير نتائج هذا البحث إلى أن بعض الإيماءات تندرج تحت كل فئة. على سبيل المثال، معظم صغار الرئيسات (رتبة من الثدييات تشمل الإنسان والقرد) يولدون ولديهم قدرة فورية على الرضاعة، مما يدل على أنها إما فطرية وإما وراثية. وقد توصل العالم الألماني إيبل إبشفيلدت إلى أن التعبيرات الباسمة عند الأطفال الذين ولدوا مصابين بالصمم والعمى تحدث بدون تعلم أو تقليد، وهذا يعني أن هذه لابد أن تكون إيماءات فطرية. كما دعم إكمان وفريزن وسورينسون بعض معتقدات دارون الأصلية عن الإيماءات الفطرية، عندما قاموا بدراسة تعبيرات الوجه لأشخاص من خمس ثقافات شديدة الاختلاف، ووجدوا أن كل ثقافة تستخدم نفس إيماءات الوجه الأساسية لإظهار المشاعر، مما جعلهم يستنتجون أن هذه الإيماءات لابد أن تكون فطرية.

الاختلافات الثقافية كثيرة، ولكن إشارات لغة الجسد الأساسية واحدة في كل مكان.

ولازال هناك جدل حول كون بعض الإيماءات يتم تعلمها واكتسابها من خلال الثقافة وتصبح عادة، أم هي وراثية. على سبيل المثال، يرتدي معظم الرجال المعطف وهم يدخلون اليد اليمنى أولاً، بينما معظم النساء تدخل اليد اليسرى أولاً. وهذا يبين أن الرجال يستخدمون فص المخ الأيسر للقيام بهذا العمل، بينما تستخدم النساء الفص الأيمن. وعندما يمر رجل بجانب امرأة في شارع مزدحم، فإنه عادة يدير جسده نحوها عندما يمر بجانبها؛ أما المرأة فتميل بعيداً عنه تلقائياً لحماية صدرها. فهل هذا رد فعل أنثوي فطري، أم أنها تعلمت ذلك لاشعورياً بمشاهدة النساء الأخريات؟

بعض الأصول الأساسية

إن معظم إشارات التواصل الأساسية تعتبر واحدة في جميع أنحاء العالم. عندما يكون الناس سعداء يبتسمون؛ وعندما يشعرون بالحزن أو الغضب يتجهمون أو يعبسون. والإيماءة بالرأس تستخدم تقريباً في العالم كله بمعنى "نعم" أو للدلالة على الإثبات والتأكيد. ويبدو وكأنها شكل من أشكال خفض الرأس، وربما تكون إيماءة فطرية لأن الأشخاص الذين ولدوا مصابين بالعمى يستخدمونها أيضاً. وتحريك الرأس من جانب لجانب بمعنى "لا" أو النفي تعتبر أيضاً إشارة عالمية. ويبدو أنه يتم تعلمها في الطفولة. فعندما يحصل الطفل الرضيع على ما يكفيه من اللبن، يدير رأسه من جانب إلى جانب رافضاً ثدي أمه. وعندما يكتفي الطفل الصغير من الطعام، يهز رأسه أيضاً من جانب إلى جانب ليوقف أي محاولة لإطعامه بالملعقة. وبهذه الطريقة، يتعلم بسرعة أن يستخدم إيماءة هز الرأس للدلالة على الرفض أو التعبير عن النفي.

إيماءة هز الرأس تدل على "لا"،
وترجع أصولها لفترة الرضاعة.

وبعض الإيماءات تتشابه عند الإنسان والحيوان. على سبيل المثال، التبسم يعتبر إيماءة تهديد عند معظم الحيوانات آكلات اللحوم، ولكن بالنسبة للرئيسات يستخدم مرتبطاً بإيماءات غير تهديدية لإظهار الخضوع.

كما أن الكشف عن الأسنان وتوسيع المنخر مستمدان من الاستعداد للهجوم، وهما من الإشارات البدائية التي تستخدمها الرئيسات الأخرى. وصوت النخير تستخدمه الحيوانات لتحذير الآخرين من أنها، إذا لزم الأمر، ستستخدم أسنانها للهجوم أو الدفاع. أما بالنسبة للبشر، فمازالت تظهر هذه الإيماءة، بالرغم من أن البشر لن يلجئوا إلى الهجوم بأسنانهم عادة.



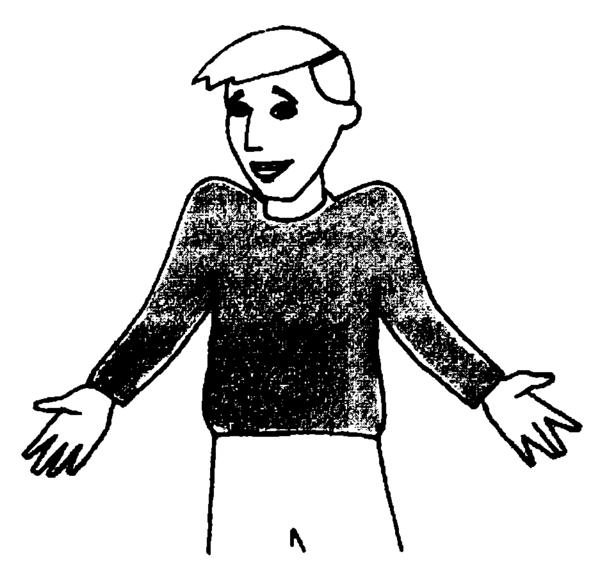

يستخدم الإنسان والحيوان صوت النخير: من المؤكد أنك لن ترغب في صداقة أي من هذين الاثنين!

إن توسيع المنخر يسمح بدخول المزيد من الهواء والأكسجين للجسم استعداداً للمواجهة أو الهروب. وفي عالم الرئيسات، تخبر هذه الإيماءة الآخرين أن هناك حاجة للدعم والمساعدة للتعامل مع تهديد محقق. وفي عالم البشر، يحدث صوت النخير نتيجة للغضب أو القلق، عندما يشعر الشخص أنه تحت تهديد جسدي أو معنوي، أو أن شيئاً ما ليس على ما يرام.

إيماءات عالمية

أيضاً يعتبر هز الكتفين مثالاً جيداً على إيماءة عالمية تستخدم لتبين أن الشخص لا يعلم أو لا يفهم ما تقول. إنها إيماءة متعددة الجوانب لها ثلاثة أجزاء

رئيسية: فتح راحتي اليدين لتبين أنه لا شيء مخفي فيهما، وأكتاف منحنية لحماية الحلق من الهجوم، ورفع الحاجب وهو أيضاً إشارة عالية تدل على الخضوع.



هز الكتفين يدل على الخضوع

وكما تختلف اللغة المنطوقة من ثقافة إلى ثقافة، يمكن أيضاً أن تختلف بعض إشارات لغة الجسد. وبينما تكون إحدى الإشارات شائعة في ثقافة معينة ولها تفسير واضح، قد يكون لا معنى لها في ثقافة أخرى، أو قد يكون لها معنى مختلف تماماً. وسنتناول الاختلافات الثقافية فيما بعد، في الفصل ٥.

ثلاث قواعد للقراءة الدقيقة

إن ما تراه وتسمعه في أي موقف لا يعكس بالضرورة المواقف الحقيقية للأشخاص. ولذلك أنت بحاجة لاتباع ثلاث قواعد أساسية لتفهم الأمور بشكل صحيح.

القاعدة ١. اقرأ الإيماءات في مجموعات

أحد الأخطاء الخطيرة التي قد يقع فيها المبتدئ في لغة الجسد هو أن يفسر إيماءة منفردة بمعزل عن الإيماءات أو الظروف الأخرى. على سبيل المثال، حك الرأس قد يعني أشياء عديدة -العرق، أو عدم التأكد، أو قشرة في الرأس، أو براغيث، أو النسيان، أو الكذب- على حسب الإيماءات الأخرى التي تحدث في نفس الوقت. ومثل أي لغة منطوقة، للغة الجسد كلمات وجمل وعلامات ترقيم. كل إيماءة مثل كلمة واحدة، وقد يكون للكلمة الواحدة معاني عديدة مختلفة. على سبيل المثال، كلمة dressing في اللغة الإنجليزية لها على الأقل عشرة معاني، منها "ارتداء الملابس"، و"صلصة للطعام"، و"حشو للطيور قبل طهوها"، و"ضمادة للجروح"، و"سماد"، و"تمشيط شعر الفرس".

ولا يمكنك فهم معنى الكلمة فهماً كاملاً إلا عندما تضعها في جملة مع كلمات أخرى. والإيماءات تأتي في "جمل" تسمى مجموعات، وهذه المجموعات تكشف دائماً مشاعر الشخص ومواقفه. و"المجموعة" في لغة الجسد، مثل الجملة المنطوقة تماماً، تحتاج على الأقل لثلاث "كلمات" -أي ثلاث إيماءات- قبل أن تستطيع تحديد معنى كل كلمة من الكلمات بدقة. والشخص "حاد الملاحظة" هو الذي يستطيع قراءة "جمل" لغة الجسد، ومقارنتها بدقة مع "الجمل" اللفظية.

حك الرأس يمكن أن يعني عدم التأكد، ولكنه أيضاً علامة على وجود قشرة الرأس.

إذن عليك دائماً أن تنظر لمجموعات الإيماءات لكي تصل إلى قراءة صحيحة. مثلاً، لكل منا إيماءة متكررة أو أكثر تظهر ببساطة أننا إما نشعر بالملل وإما نشعر بأننا تحت ضغط. ويعتبر لمس الشعر المتواصل أو تدويره مثالاً شائعاً لذلك، ولكن بمعزل عن الإيماءات الأخرى، الأرجح أن هذه الإيماءة تعني أن الشخص يشعر بعدم الثقة أو القلق. فالناس يملسون على شعرهم أو رءوسهم لأن هذه هي الطريقة التي كانت تريحهم بها أمهاتهم عندما كانوا أطفالاً.

ولكي نوضح فكرة مجموعات الإيماءات، إليك مجموعة إيماءات شائعة

للتقييم النقدي قد يستخدمها الشخص عندما يشعر بعدم التأثر أو الإعجاب بما يسمعه :



أنت تفقد النقاط مع هذا الرجل

إن العلامة الرئيسية للتقييم النقدي هي إيماءة وضع اليد على الوجه، مع توجيه السبابة لأعلى نحو الخد، بينما يغطي الفم إصبع أخرى. وتستند الذقن إلى الإبهام. وهناك دليل آخر على أن هذا المستمع لديه أفكار ناقدة لما يسمعه وهو وضع قدم على أخرى، ووضع الذراع أمام الصدر (وضع دفاعي)، بينما يكون الرأس والذقن لأسفل (سلبية/عدائية). ومن هنا تقول "جملة" لغة الجسد هذه شيئاً مثل: "لا يعجبني ما تقول"، أو "لا أوافقك الرأي"، أو "تنتابني مشاعر سلبية".



تستخدم هيلاري كلينتون هذه المجموعة الإيمائية عندما تكون غير مقتنعة

القاعدة ٢. ابحث عن الانسجام

تظهر الأبحاث أن تأثير الإشارات غير المنطوقة يعادل خمسة أضعاف تأثير اللغة المنطوقة، وأنه عندما لا يتناغم الاثنان، فالناس –وخاصة النساء– يعتمدون على الرسالة غير اللفظية، ولا يهتمون بالمحتوى اللفظي.

فإذا كنت، باعتبارك المتحدث، ستسأل المستمع الموجود بالصورة السابقة عن رأيه في شيء قلته، وأجابك بأنه لا يتفق معك، تكون إشارات لغة جسده ملائمة في هذه الحالة لعبارته اللفظية، أي أنهما في حالة انسجام. ولكن، إذا قال إنه يتفق مع ما قلت، فمن الأرجح أنه يكذب؛ لأن كلماته وإيماءاته ليست منسجمة مع بعضها البعض.

عندما تتناقض كلمات الشخص مع لغة جسده،
تتجاهل النساء ما يقال.

لو أنك رأيت أحد السياسيين يقف خلف المنصة ويتحدث بثقة، ولكن ذراعاه متشابكتان بقوة أمام صدره (أسلوب دفاعي)، وذقنه لأسفل (ناقد/عدائي)، ويخبر الجمهور أنه يتلقى ويرحب بأفكار الشباب، فهل ستقتنع؟ وماذا إذا حاول إقناعك بأسلوبه الدافئ الحميم، بينما كان يركل المنصة بقدميه بضربات حادة؟ ذكر سيجموند فرويد ذات مرة أنه بينما كانت إحدى المريضات تعبر بكلماتها عن سعادتها في حياتها الزوجية، كانت بدون وعي تخلع خاتم الزواج من إصبعها وتضعه ثانية. وكان فرويد منتبهاً لأهمية هذه الإشارة التي تحدث بدون وعي، ولم يندهش عندما بدأت مشكلات الزواج تظهر على السطح.

إن ملاحظة مجموعات الإيماءات والتأكد من انسجام أو تناغم القناة الشفوية مع قناة لغة الجسد هما أساس فهم المواقف بشكل صحيح عن طريق لغة الجسد.

القاعدة ٣. اقرأ الإيماءات في سياقها

يجب التفكير في الإيماءات في ظل السياق الذي تحدث فيه. فإذا كان شخص ما على سبيل المثال جالساً في موقف أوتوبيس، ويداه متشابكتان بشدة، ويضع

إحدى قدميه فوق الأخرى بإحكام، وذقنه لأسفل، وكان يوماً من أيام الشتاء الباردة، فهذا على الأرجح يعني أنه يشعر بالبرد، وليس أنه في موقف دفاعي. ولكن، إذا استخدم الشخص نفس هذه الإيماءات وهو جالس معك على مائدة، بينما تحاول أن تقنعه بفكرة أو بمنتج أو خدمة، يمكن تفسير هذه الإيماءات على أنها تعني أن لديه مشاعر سلبية أو أنه يرفض عرضك.



هذا الشخص يشعر بالبرد، لا بأنه في موقف دفاعي

وطوال هذا الكتاب، ستتم دراسة جميع إيماءات لغة الجسد في سياقها، ومتى أمكن، سيتم فحص مجموعات الإيماءات.

لماذا يسهل الخطأ في القراءة

الشخص الذي يصافح بأسلوب لين أو واهن -خاصة إذا كان رجلاً- يمكن اتهامه بأن شخصيته ضعيفة، وسوف يتناول الفصل التالي حول أساليب المصافحة سبب ذلك. ولكن إذا كان شخص ما مصاباً بالتهاب المفاصل، فإنه أيضاً سيصافح بأسلوب لين ليتجنب الألم الذي يحدث إذا صافح بقوة. وبالمثل، يفضل الرسامون

والموسيقيون والجراحون وغيرهم من ذوي المهن الحساسة التي تتطلب استخدام الأيدي عدم المصافحة عموماً، ولكن إذا اضطروا لذلك، فقد يستخدمون التصافح بطريقة "السمكة الميتة" وذلك لحماية أيديهم.

والشخص الذي يرتدي ملابس فضفاضة جداً أو ضيقة جداً قد يكون غير قادر على استخدام إيماءات معينة، وهذا يمكن أن يؤثر على استخدامه للغة الجسد. فمثلاً، الأشخاص البدناء لا يستطيعون وضع قدم على أخرى. والمرأة التي ترتدي تنورة قصيرة ستجلس وهي تضم قدميها جداً للحماية، ولكن هذا سيوحي بأن التحدث معها مسألة صعبة. وهذه الظروف تنطبق على أقلية من الناس، ولكن من المهم أن تضع في اعتبارك القيود الجسدية التي قد تؤثر على حركة الجسد عند الناس.

لماذا تعد قراءة الأطفال أسهل

إن قراءة الكبار أصعب من قراءة الصغار، وهذا لأن لديهم نشاطاً عضلياً أقل في الوجه.

كذلك فإن سرعة بعض الإيماءات ومدى وضوحها للآخرين يتعلق أيضاً بعمر الشخص. فمثلاً، إذا كان طفل في الخامسة من عمره يكذب، فمن المتوقع أن يغطي فمه فوراً بإحدى يديه أو كلتيهما.



طفلة تكذب

ويمكن أن تنبه حركة تغطية الفم الوالدين لهذا الكذب، وإيماءة تغطية الفم هذه قد تستمر طوال حياة الشخص، وتختلف فقط عادة في سرعة القيام بها. وعندما

يكذب شخص في عمر المراهقة، فسيضع يده على فمه بطريقة مماثلة لطريقة الطفل ذي الخمسة أعوام، ولكن بدلاً من وضعها بقوة وسرعة على الفم، يحك أصابعه حول فمه بخفة.



مراهقة تكذب

وفي مرحلة النضج، تصبح إيماءة تغطية الفم الأصلية أسرع. عندما يكذب شخص بالغ، يبدو وكأن مخه يوجه يده لتغطي فمه في محاولة لإعاقة الكلمات الخادعة. كما فعل مع الطفل ذي الخمسة أعوام والمراهق. ولكن، في اللحظة الأخيرة، تسحب اليد بعيداً عن الوجه، وينتج عن ذلك إيماءة لمس الأنف. وهذه ببساطة طريقة الكبار في إصدار إيماءة تغطية الفم التي استخدموها وهم أطفال.



بل كلينتون وهو يجيب بعض الأسئلة عن علاقته بمونيكا لوينسكي أمام هيئة المحلفين الكبرى

وهذا يبين كيف أنه عندما يكبر الأشخاص تصبح إيماءاتهم أكثر مكراً وأقل وضوحاً، ولذلك تصبح قراءة إيماءات الرجل ذي الخمسين عاماً أصعب بكثير من قراءة إيماءات الطفل ذي الخمسة أعوام.

هل يمكن أن تزيفها؟

دائماً ما نتلقى هذا السؤال: "هل يمكن تزييف لغة الجسد؟". والإجابة العامة لهذا السؤال هي "لا"؛ بسبب عدم التناغم الذي قد يحدث في هذه الحالة بين الإيماءات الأساسية وإشارات الجسد شديدة الصغر والكلمات المنطوقة. على سبيل المثال، يرتبط فتح راحتي اليدين بالصدق والأمانة، ولكن عندما يعرض الشخص الكاذب راحة يده ويبتسم لك وهو يكذب، تكشفه إيماءاته الصغيرة. فقد تضيق حدقتاه، أو يرتفع أحد حاجبيه، أو يرتعش جانب فمه، وهذه الإشارات تتناقض مع إيماءة فتح راحة اليد والابتسامة المخلصة. والنتيجة هي أن المتلقي -خاصة النساء- يميل إلى عدم تصديق ما يسمع.

تزييف لغة الجسد أسهل مع الرجال منه مع النساء؛ لأن الرجال، عموماً، لا يقرءون لغة الجسد جيداً.

قصة من واقع الحياة: المتقدم للوظيفة الكاذب

كنا نجري مقابلة مع رجل، وكان يشرح لنا لماذا ترك وظيفته الأخيرة. أخبرنا أنه تركها لأنها لم تكن تضمن له فرصاً مستقبلية كافية، وقال إن ذلك كان قراراً صعباً لأنه كان على علاقة جيدة مع باقي الزملاء هناك. وبعد انتهاء المقابلة، أوضحت سيدة ممن كانوا يجرونها أن لديها "شعوراً حدسياً" أن هذا المتقدم للوظيفة كان يكذب، وأنه يشعر بمشاعر سلبية تجاه مديره السابق، بالرغم من مدحه المستمر له أثناء المقابلة. وأثناء استعراض المقابلة على شريط فيديو بالعرض البطيء، لاحظنا أنه في كل مرة كان يذكر فيها المتقدم مديره السابق، كانت تحدث حركة سريعة جداً في جانب وجهه الأيسر. وغالباً ما تظهر هذه الإشارات المتناقضة على وجه الشخص في جزء من الثانية، ولذلك لن يلاحظها الشخص

غير المدرب. اتصلنا هاتفياً بمديره السابق، واكتشفنا أن المتقدم للوظيفة تم فصله لبيعه المخدرات لباقي زملائه. وعلى الرغم من الثقة التي حاول هذا المتقدم أن يزيف بها لغة جسده، كشفت إيماءاته الصغيرة المتناقضة لعبته أمام زميلتنا التي كانت تجري معنا المقابلة.

الأساس هنا هو أن تستطيع تمييز الإيماءات الحقيقية من المزيفة، وبذلك يمكن تمييز الشخص الصادق من الكاذب أو المدعي. بعض الإشارات، مثل اتساع حدقة العين، والعرق، واحمرار الوجه لا يمكن التظاهر بها، ولكن عرض راحتي اليدين لمحاولة الظهور بمظهر الشخص الصادق والأمين يمكن تعلمها بسهولة.

الكاذب لا يستطيع التظاهر سوى لفترة قصيرة فقط.

وعلى أي حال، هناك بعض الحالات التي يتم فيها تزييف لغة الجسد عمداً للحصول على مزايا معينة. خذ على سبيل المثال مسابقة ملكة جمال العالم Miss World أو ملكة جمال الكون Miss Universe، حيث تستخدم فيها كل متسابقة حركات جسدية تعلمتها بإتقان، لتعطي انطباعاً بالمودة والدفء والإخلاص. وبقدر ما تستطيع المتسابقة توصيل هذه الإشارات، ستحصل على نقاط من المحكمين. ولكن حتى المتسابقة الخبيرة لا يمكنها تزييف لغة الجسد سوى لفترة قصيرة فقط، وفي نهاية الأمر، سيظهر الجسد إشارات متناقضة بعيدة عن التصرفات الواعية. ويعتبر الكثير من السياسيين خبراء في تزييف لغة الجسد لكي يجعلوا المصوتين في الانتخابات يصدقون ما يقولون. والسياسيون الذين ينجحون تماماً في ذلك –مثل جون إف كيندي وأدولف هتلر– يوصفون بأن لديهم "كاريزما".

باختصار، من الصعب تزييف لغة الجسد لمدة طويلة ولكن، كما سنناقش. من المهم أن تتعلم كيف تستخدم لغة الجسد الإيجابية للتواصل مع الآخرين. وأن تستبعد لغة الجسد السلبية التي قد تعطي رسائل خاطئة. هذا سيجعل وجودك مع الآخرين مريحاً أكثر، ويجعلك مقبولاً أكثر لديهم، وهذا هدف من أهداف هذا الكتاب.

يف تصبح قارئاً ممتازاً

صص خمس عشرة دقيقة على الأقل يومياً لدراسة لغة جسد الآخرين، وكذلك
كتساب إدراك واعٍ لإيماءاتك أنت. والساحة الجيدة للقراءة هي أي مكان يلتقي
يه الناس ويتفاعلون مع بعضهم البعض. المطار مثلاً مكان جيد جداً لملاحظة
نطاق الكامل لإيماءات البشر؛ لأن الناس فيه يعبرون بوضوح عن اللهفة،
الغضب، والحزن، والسعادة، ونفاد الصبر، وغيرها من المشاعر الكثيرة عن
ريق لغة الجسد. وتعتبر المناسبات الاجتماعية، واجتماعات العمل، والحفلات
ساحة ممتازة أيضاً. وعندما تصبح بارعاً في فن قراءة لغة الجسد، يمكنك الذهاب
حفلة ما، والجلوس في أحد الأركان طوال المساء، وقضاء وقت مثير في مجرد
شاهدة طقوس لغة جسد الآخرين.

الإنسان العصري أسوأ في قراءة إشارات الجسد من أسلافه؛ لأننا الآن تشتتنا الكلمات.

يقدم التليفزيون أيضاً طريقة ممتازة للتعلم. اخفض الصوت تماماً وحاول أن تفهم
ما يحدث عن طريق مشاهدة الصورة أولاً. ثم عن طريق رفع الصوت كل بضع
دقائق، تستطيع التحقق من دقتك في قراءة الإشارات غير اللفظية، ولن يمضي
وقت طويل حتى يمكنك مشاهدة برنامج كامل بدون أي صوت، وفهم ما يحدث،
كما يفعل المصابون بالصمم.

إن تعلم قراءة إشارات لغة الجسد لا يجعلنا فقط أكثر إدراكاً لمحاولة الآخرين
السيطرة والاستغلال، ولكن يجعلنا ندرك أن الآخرين يفعلون نفس الشيء معنا
أيضاً، والأهم من ذلك أنه يعلمنا أن نكون أكثر حساسية تجاه مشاعر وعواطف
الآخرين.

وقد شهدنا الآن ظهور نوع جديد من علماء الاجتماع هو "مراقب لغة الجسد".
وكما يحب مراقب الطيور مشاهدتها ودراسة سلوكها، كذلك يسعد مراقب لغة
الجسد بمشاهدة الدلالات والإشارات غير اللفظية للبشر. يراقبهم في المناسبات

الاجتماعية، وعلى الشواطئ، وفي التليفزيون، وفي العمل، وفي أي مكان يتفاعل فيه الناس معاً. إنه دارس للسلوك، يريد أن يتعلم كل ما يتعلق بتصرفات رفاقه البشر، وبذلك قد يصل في النهاية إلى معرفة المزيد عن نفسه، وعن كيفية تحسين علاقاته بالآخرين.

....

ما الفرق بين الملاحظ والصائد الذي يتتبع الفريسة؟
ورقة وقلم.

....

الفصل ٢

القوة في يديك

كيف تستخدم راحة اليد والتصافح للسيطرة



في العصور القديمة، كان فتح راحتي اليدين يستخدم للدلالة على عدم إخفاء أسلحة

كان أول يوم لآدم في الوظيفة الجديدة في شركة للعلاقات العامة، وأراد أن يعطي انطباعاً جيداً للجميع. بينما كان يتم تقديمه للزملاء واحداً بعد الآخر، كان يصافح بحماس، وبابتسامة عريضة. كان طول آدم ٦ أقدام و ٣ بوصات (١,٩ متر)، وكان وسيماً حسن المظهر، وبدا بالتأكيد كرجل علاقات عامة ناجح. وكان دائماً يصافح بثبات وقوة كما علمه والده عندما كان صغيراً. وفي الواقع، هذه القوة جعلت اثنتين من الزميلات تنزفان من الإصبع الموضوع فيها الخاتم، وجعلت كثيرات أخريات يشعرن بالألم. الرجال صافحوا بقوة بدورهم، فهذا

ما يفعله الرجال. أما النساء، فعانين في صمت وبدأن يتهامسن: "ابتعدن عن ذلك الموظف الجديد آدم، إنه رجل فظ!". لم يتحدث الرجال عن الموضوع على الإطلاق، ولكن النساء ببساطة تجنبن آدم. وكان نصف المديرين بالشركة من النساء.

إليك فكرة في "متناول اليد": سواء كانت لك "اليد الطولى" أم لا، فكن "عفيف اليد" حتى لا تعيش و"يدك قصيرة". وحاول أن تكون لك "اليد العليا". ولا تجعل أحداً يضبطك "مضرج اليدين"، أو أن "تنفض يديك من الخطأ"، وإذا "عضضت اليد" التي تمتد لك، فستخرج الأمور "من بين يديك".

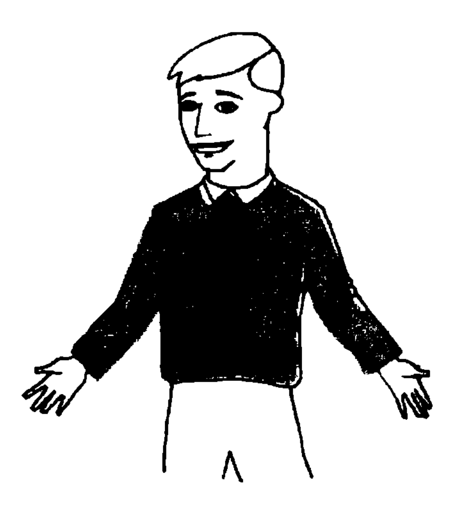
كانت الأيدي أهم الأدوات في تطور الإنسان، وتوجد ارتباطات بين المخ واليدين أقوى مما توجد بينه وبين أي جزء من أجزاء الجسم. أشخاص قليلون يضعون في اعتبارهم كيف تتصرف أيديهم أو الطريقة التي يصافحون بها عندما يقابلون أحداً. إلا أن هذه الخمس أو السبع حركات الأولى (هزات اليد عند المصافحة) تحدد هل سيكون هناك سيطرة أو خضوع أو قوة. وعبر التاريخ، كانت راحة اليد المفتوحة مرتبطة بالحقيقة، والصدق، والولاء، والخضوع. ولا تزال طرق عديدة للقسم تؤدى مع وضع راحة اليد على القلب، كما ترفع راحة اليد في الهواء عندما يقدم شخص ما شهادته في المحكمة ليراها أعضاء المحكمة. ومن الدلالات القيمة لاكتشاف ما إذا كان أحد الأشخاص صريحاً وصادقاً أم لا هي أن تلاحظ وضع راحة يده. وكما يبين الكلب حلقه ليظهر الخضوع أو الاستسلام، يستخدم البشر راحة اليد لإظهار أنهم غير مسلحين وبالتالي لا يشكلون أي تهديد.

تظهر الكلاب المستسلمة حلقها.
والبشر يظهرون راحة اليد.

كيف تتبين الصراحة

عندما يريد الناس أن يكونوا صرحاء أو صادقين، فغالباً ما يظهرون إحدى راحتي

اليدين أو كلتيهما للشخص الآخر. ويقولون شيئاً مثل: "لم أفعل ذلك!". أو "آسف إذا كنت ضايقتك"، أو "أنا أقول لك الحقيقة". وعندما يبدأ شخص ما في التحدث بصدق، فالأرجح أنه سيعرض راحتي يديه أو جزءاً منهما للطرف الآخر. ومثل معظم إشارات الجسد، تعتبر هذه إيماءة تتم بدون تعمد أو بطريقة غير واعية، وهي إيماءة تعطي شعوراً "حدسياً" أو حساً داخلياً أن الشخص الآخر يقول الحقيقة.



"ثق بي؛ أنا طبيب"



تستخدم راحة اليد عمداً في كل مكان للدلالة
على الصراحة والصدق

وعندما يكذب الأطفال أو يخفون شيئاً ما، فغالباً ما يخبئون راحة أيديهم خلف ظهورهم. وبالمثل، الرجل الذي يريد أن يخفي المكان الذي قضى به الليلة بالخارج قد يخفي راحتي يديه في جيوبه، أو يخفيهما بثني ذراعيه، عندما يحاول أن يخبر زوجته أين كان. ولكن، قد تعطيها راحة اليد المخفية إحساساً حدسياً أنه لا يقول الحقيقة. والمرأة التي تحاول أن تخفي شيئاً ستحاول تجنب الموضوع أو تتحدث عن موضوعات غير مترابطة، بينما تقوم بأنشطة أخرى عديدة في نفس الوقت.

عندما يكذب الرجال، يمكن أن تكون لغة جسدهم واضحة. أما النساء فيفضلن أن يبدين مشغولات عندما يكذبن.

ويتعلم العاملون بالمبيعات ملاحظة راحة يد العميل عندما يبدي اعتراضاته على شراء المنتج أو يقدم أسبابه لذلك، لأنه عندما يعطى الشخص أسباباً صحيحة، عادة يظهر راحة يده. وعندما يكون الناس صرحاء في توضيح أسبابهم، يستخدمون أيديهم ويعرضون راحة اليد، بينما يميل الشخص الذي لا يقول الحقيقة لقول نفس الإجابات الشفوية، ولكن مع إخفاء يديه.

وضع اليد في الجيب حيلة مفضلة للرجال الذين لا يرغبون في المشاركة في محادثة. وكانت راحتا اليدين أساساً مثل الأحبال الصوتية بالنسبة للغة الجسد؛ لأنها تقوم بالكثير من "الكلام" أكثر من أي جزء آخر من أجزاء الجسم، وإخفاء راحتي اليدين يعتبر مثل أن يغلق الشخص فمه.



راحتا اليدين في الجيوب: يظهر الأمير ويليام للإعلام أنه لا يرغب في التحدث

الاستخدام المتعمد لراحة اليد في الخداع

يسأل البعض: "إذا كذبت وجعلت راحتي يديّ مرئيتين، فهل سيصدقني الناس؟". والإجابة هي نعم، ولا. فإذا كنت تكذب وراحتا يديك واضحتان، فقد تبدو أيضاً غير مخلص في نظر السامع وذلك لعدم وجود العديد من الإيماءات الأخرى التي ينبغي أن تكون مرئية أيضاً عند قول الصدق. وستظهر الإيماءات السلبية التي تستخدم أثناء الكذب، وستتناقض معها راحة اليد المفتوحة. المحتالون والكذابون المحترفون هم أشخاص قاموا باكتساب فن جعل إشاراتهم غير اللفظية مكملة لكذباتهم اللفظية. وكلما زادت كفاءة المحتال في استخدام لغة الجسد التي تدل على الأمانة والصدق عندما يكذب، تميز في عمله.

سألته وراحتا يديها مرئيتان: "أستظل تحبني عندما أكبر ويشيب شعري؟"، فأجاب: "لن أحبك فقط، بل سأكتب لك خطابات غرامية أيضاً".

قانون المثير والاستجابة

ولكن على أي حال، يمكن أن تبدو أكثر صراحة وجدارة بالثقة عن طريق التدرب على إيماءات راحة اليد المفتوحة عندما تتحدث مع الآخرين. والمدهش أنه كلما أصبحت إيماءات راحة اليد المفتوحة أمراً معتاداً، تلاشى الميل لقول الكذب. حيث يجد معظم الناس صعوبة في الكذب وراحتا يديهم مفتوحتان بسبب قانون المثير والاستجابة. إذا كان الشخص صريحاً، فسيفتح راحة يده، ولكن مجرد فتح راحة اليد يجعل من الصعب على الشخص أن يكذب كذبة مقنعة. وذلك لأن الإيماءات والمشاعر مرتبطان مباشرة ببعضهما البعض. فمثلاً، إذا شعرت أنك في وضع دفاعي، فالغالب أنك ستشبك ذراعيك أمام صدرك. ولكن إذا شبكت ذراعيك ببساطة، فستنتابك مشاعر دفاعية. وإذا كنت تتحدث وراحتا يديك مفتوحتان، فسيشكل هذا ضغطاً على الشخص الآخر لأن يكون صادقاً أيضاً. بمعنى آخر، يمكن أن تساعد راحتا اليد المفتوحتان في كبح بعض المعلومات الزائفة التي قد يقولها الآخرون، وتشجعهم على أن يكونوا أكثر صراحة معك.

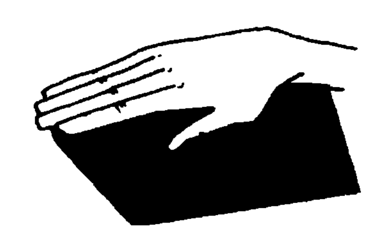
قوة راحة اليد

راحة يد الإنسان تعتبر واحدة من إشارات الجسد الأقل ملاحظة، ولكن القوية جداً أيضاً، والتي تظهر عندما تعطي شخصاً ما توجيهات أو أوامر أو عند التصافح. وعندما تستخدم بطريقة معينة، تعطي قوة راحة اليد مستخدمها قوة السلطة الصامتة.

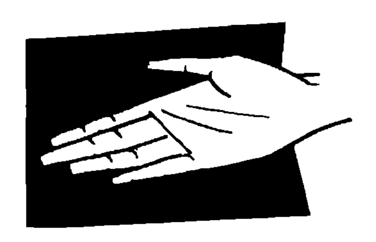
وتوجد ثلاث إيماءات رئيسية لسيطرة راحة اليد: وضع راحة اليد لأعلى، وضع راحة اليد لأسفل، وضع ضم راحة اليد والإشارة بالإصبع. وتظهر الفروق بين الثلاثة أوضاع في هذا المثال: لنفترض أنك تطلب من شخص أن يحمل شيئاً ما وينقله لموقع آخر. ولنفترض أنك تستخدم نفس نبرة الصوت ونفس الكلمات ونفس تعبيرات الوجه في كل مثال، وأنك ستغير فقط وضع راحة يدك.

تستخدم راحة اليد لأعلى كإيماءة استسلام وعدم تهديد، شبيهة بإيماءة التوسل لمتسول في الشارع. وكانت تستخدم قديماً لتبين أن الشخص لا يحمل سلاحاً. فالشخص الذي تطلب منه أن ينقل الشيء لن يشعر أنه مجبر على ذلك. ولن يشعر أن طلبك يهدده. كما أنك إذا أردت شخصاً ما أن يتكلم، يمكنك استخدام "وضع راحة اليد لأعلى" كإيماءة "تسليم"؛ لتعلمه أنك تتوقع منه أن يتكلم، وأنك مستعد لسماعه.

وقد تغير معنى إيماءة "راحة اليد لأعلى" عبر القرون، وتطورت إيماءات أخرى مثل راحة اليد الواحدة المرفوعة في الهواء، وكذلك وضع راحة اليد على القلب، وغيرها من الأوضاع المتنوعة.



راحة اليد لأسفل = السيطرة



راحة اليد لأعلى = عدم التهديد

وعندما تتحول راحة اليد لتتجه لأسفل، ستشعر فوراً بالسيطرة. وسيشعر الشخص الآخر أنك أعطيته أمراً لينقل الأشياء، وقد يبدأ في الشعور بالعدائية نحوك، وذلك حسب علاقتك به أو منصبك بالنسبة له في العمل.

تحويل راحة يدك من اتجاهها لأعلى إلى اتجاهها لأسفل يغير فهم الآخرين لك تماماً.

على سبيل المثال، إذا كان هذا الشخص ذا مكانة مساوية لك، فقد يقاوم الطلب الصادر عنك مع "راحة يدك لأسفل"، وعلى الأرجح قد يذعن إذا كنت استخدمت "وضع راحة اليد لأعلى". أما إذا كان الشخص في مرتبة أدنى منك، تكون إيماءة "راحة اليد لأسفل" مقبولة بالنسبة له؛ لأن لك السلطة لاستخدامها.

في تحية النازية كانت راحة اليد تتجه مباشرة لأسفل، وكانت رمز القوة والطغيان في دولة الرايخ الثالث. ولو كان هتلر قد جعل تحيته في وضع "راحة اليد لأعلى"، فما كان أحد قد أخذه على محمل الجد؛ بل ربما كان الناس قد ضحكوا منه.



أدولف هتلر يستخدم واحدة من أشهر الإشارات التي توجه فيها راحة اليد لأسفل على مر التاريخ

وعندما يمشي الأزواج وأيديهم متشابكة، فإن الطرف المهيمن -وغالباً ما يكون الرجل- يمشي متقدماً قليلاً ويده في الوضع الأعلى، وراحة اليد في مواجهة الاتجاه الخلفي، بينما تكون راحة يدها في الاتجاه الأمامي. وهذا الوضع البسيط سرعان ما يكشف للملاحظ من المسيطر في تلك الأسرة.

أما وضع "ضم راحة اليد والإشارة بالإصبع" فتستخدم فيه الإصبع المشيرة كهراوة رمزية، يدفع بها مجازاً المتحدث السامعين نحو الخضوع. وبدون وعي، تثير هذه الإيماءة مشاعر سلبية لدى الآخرين؛ حيث إنها تسبق ضربة مباشرة بالذراع، وهي حركة بدائية تستخدمها معظم الرئيسات في الهجوم.



الإصبع المشيرة = "افعل ذلك وإلا!"

وتعتبر إيماءة "ضم راحة اليد والإشارة بالإصبع" واحدة من أكثر الإيماءات المزعجة التي قد يستخدمها أي شخص أثناء التكلم، وخاصة عندما تعمل كوسيلة لضبط إيقاع كلمات المتحدث. وفي بعض الدول مثل ماليزيا والفلبين، تعتبر الإشارة بالإصبع نحو أي شخص إهانة؛ لأن هذه الإيماءة تستخدم فقط للإشارة إلى الحيوانات. ويستخدم الماليزيون الإبهام للإشارة إلى الأشخاص أو لإعطاء الاتجاهات.

تجربة الجمهور

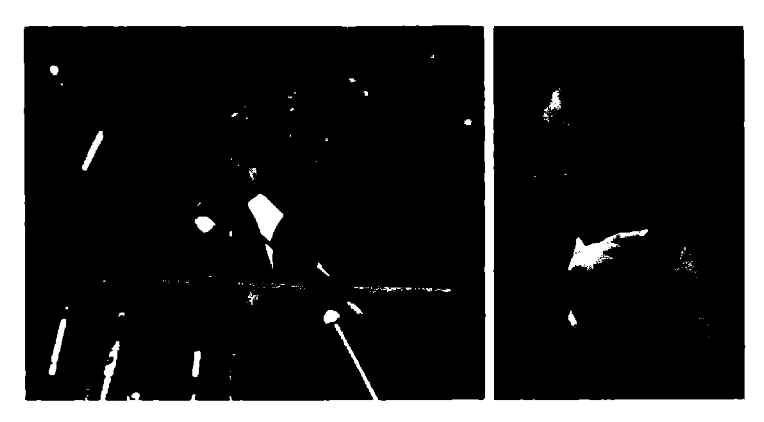
أجرينا تجربة مع ثمانية محاضرين طلبنا منهم استخدام كل إيماءة من هذه الإيماءات الثلاث أثناء حديث لمدة عشر دقائق أمام مجموعة من المستمعين، وبعد ذلك سجلنا شعور المشاركين تجاه كل محاضر. وقد وجدنا أن المحاضرين الذين استخدموا وضع راحة اليد لأعلى بشكل أكبر حصلوا على ٨٤٪ من الشهادات

الإيجابية من المشاركين، وهبطت هذه النسبة إلى ٥٢٪ عندما ألقوا نفس الخطبة لجمهور آخر باستخدام وضع راحة اليد لأسفل. أما وضع ضم راحة اليد والإشارة بالإصبع فسجل ٢٨٪ فقط من رد الفعل الإيجابي، وقد خرج بعض المشاركين من القاعة أثناء المحاضرة.



تثير الإشارة بالإصبع مشاعر سلبية لدى معظم المستمعين

ولم يسجل وضع الإشارة بالإصبع فقط أقل قدر من رد الفعل الإيجابي لدى المستمعين؛ بل إنهم تذكروا قدراً أقل مما قاله المتحدث. إذا كنت معتاداً على الإشارة بالإصبع، فحاول أن تمارس وضعي "راحة اليد لأعلى" و"راحة اليد لأسفل"، وسترى أن بإمكانك خلق مناخ مريح أكثر. وكذلك تأثير أكثر إيجابية على الآخرين. وبدلاً من ذلك. إذا ضممت أصابعك نحو الإبهام لتعبر عن إيماءة "الموافقة"، وتحدثت وأنت تستخدم هذا الوضع، فستبدو وكأنك شخص قوي وموثوق، ولكن ليس عدوانياً. وقد علمنا هذه الإيماءة لمجموعات من المتحدثين والسياسيين والقادة في مجال الأعمال، وقمنا بتقييم رد فعل الجمهور. ووصف الأشخاص الذين استمعوا للمتحدثين الذين استخدموا إيماءات "لمس الإبهام لرءوس الأصابع" هؤلاء المتحدثين بأنهم "عميقو التفكير"، و"يركزون على الهدف".

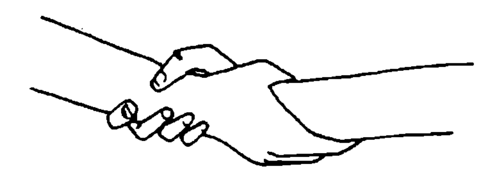


ضغط الإبهام نحو رءوس الأصابع يمنع ترهيب الجمهور

وقد وصف المتحدثون الذين استخدموا وضع الإصبع المشيرة بأنهم "عدوانيون" و"مولعون بالقتال" و"وقحون"، وسجل جمهورهم أقل مقدار من استرجاع المعلومات. فعندما يشير المتحدث مباشرة نحو الجمهور، ينشغل المستمعون بإصدار أحكام شخصية عليه، وليس بسماع فحوى ما يقول.

تحليل لأساليب المصافحة

تعتبر المصافحة أثراً باقياً من الماضي البعيد. في أي وقت كانت تلتقي فيه القبائل البدائية في ظروف ودية، كانوا يمدون أذرعهم ويفتحون راحة أيديهم ليظهروا أنهم لا يحملون أو يخبئون أي أسلحة. وفي العهد الروماني، كان حمل خنجر مخبأ في الكم أمراً شائعاً، ولذلك قام الرومان، من أجل الحماية، باستخدام مسكة أسفل الذراع كتحية شائعة.



مسكة أسفل الذراع –بحثاً عن الأسلحة المخبأة– كانت هي الطريقة الرومانية الأصلية للتحية

والشكل الحديث لهذه التحية القديمة هو التشابك وهز راحتي اليدين، واستخدمت هذه الطريقة أول مرة في القرن التاسع عشر لإقرار صفقات تجارية بين رجال ذوي مكانة متساوية. وانتشرت بشكل كبير فقط في المائة سنة الأخيرة أو نحو ذلك، وظلت كذلك في المجتمع الذكوري حتى فترات قريبة. واليوم في معظم الدول الغربية والأوروبية تجرى هذه المصافحة كتحية أولية وعند المغادرة في جميع أوساط الأعمال، وتزيد في الحفلات والأحداث الاجتماعية، ويستخدمها كل من الرجال والنساء.

نشأت المصافحة بالأيدي كطريقة يدعم بها الرجال صفقة تجارية مع بعضهم البعض.

وحتى في أماكن مثل اليابان، حيث يعتبر الانحناء هو التحية التقليدية، وتايلاند، حيث يحيون باستخدام إيماءة تشبه الصلاة، انتشرت المصافحة الحديثة بالأيدي. ففي معظم الأماكن، تهز الأيدي عادة من خمس إلى سبع مرات، ولكن في بعض الدول، مثل ألمانيا، تهز مرتين أو ثلاثاً، مع إبقاء التشابك بالأيدي وقتاً يساوي هزتين إضافيتين. والفرنسيون هم أكبر المصافحين؛ حيث يصافحون عند التحية وعند المغادرة، ويقضون وقتاً كبيراً كل يوم في التصافح بالأيدي.

من يجب أن يمد يده أولاً؟

بالرغم من أنها عادة مقبولة عامة أن تصافح بالأيدي عندما تقابل شخصاً لأول مرة، إلا أن هناك بعض المواقف التي قد يكون من غير اللائق فيها أن تبدأ بالمصافحة. وباعتبار أن المصافحة علامة للثقة والترحاب، فمن المهم أن تسأل نفسك بعض الأسئلة قبل أن تبدأ المصافحة: هل أنا مرحب بي؟ هل هذا الشخص سعيد بلقائي، أم أنني أفرض نفسي عليه؟ يتعلم العاملون بالمبيعات أنهم إذا بدءوا بمصافحة عميل لم يدعهم، فقد يؤدي ذلك لنتيجة سلبية؛ لأن المشتري قد لا يرغب في الترحاب بهم، ويشعر بأنه أجبر على التصافح بالأيدي. وفي هذه الظروف، ينصح العاملون بمجال المبيعات أنه من الأفضل الانتظار حتى يبدأ الشخص الآخر بالمصافحة، وإذا بدا أن هذا لن يحدث، فعليهم الاكتفاء

بإيماءة صغيرة بالرأس كتحية. في بعض الدول، مازالت مصافحة المرأة باليد أمراً يدعو للشك (مثلاً، في العديد من الدول الإسلامية تعتبر هذه وقاحة، وبدلاً من المصافحة تكون إيماءة صغيرة بالرأس مقبولة)، ولكن الآن النساء اللاتي تبدأن بالمصافحة الثابتة يعتبرن في معظم الأماكن واسعات الأفق، ويعطين انطباعات أولى أفضل.

كيف توصل الهيمنة والسيطرة

إذا أخذنا في الاعتبار ما ذكرناه بالفعل عن تأثير إيماءتي "راحة اليد لأعلى" و"راحة اليد لأسفل"، فدعنا نستكشف صلتهما بالمصافحة.

في العهد الروماني، كان إذا التقى قائدان، يتبادلان التحية بما يماثل المصارعة الحديثة بالذراعين، ولكن مع الوقوف. وإذا كان أحد القائدين أقوى من الآخر، فستنتهي المصافحة بيده فوق يد القائد الآخر، فيما هو معروف بوضع اليد العليا.

دعنا نفترض أنك قابلت تواً شخصاً ما لأول مرة، وتبادلتما التحية بالمصافحة بالأيدي. سوف تنتقل بينكما بدون وعي أحد ثلاثة مواقف أساسية:

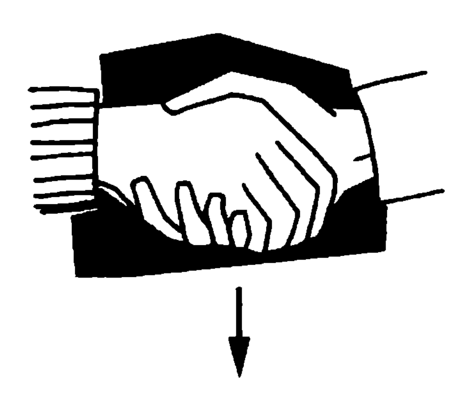
١. السيطرة: "إنه يحاول السيطرة عليّ. من الأفضل أن أحذر".

٢. الخضوع: "يمكنني السيطرة على هذا الشخص. سيفعل ما أريد".

٣. المساواة: "أشعر بالارتياح لهذا الشخص".

وهذه المشاعر نرسلها ونتلقاها بدون أن ندركها، ولكن يكون لها تأثير فوري على نتيجة أي لقاء. سجلنا في السبعينيات من القرن الماضي تأثير أساليب التصافح هذه في فصول مهارات العمل الخاصة بنا، وقمنا بتدريسها كاستراتيجيات عمل يمكنها -بقليل من الممارسة والتطبيق- التأثير بشكل كبير في أي اجتماع وجها لوجه، كما سترى.

يتم نقل الرغبة في السيطرة بقلب يدك (الكم المقلم في الصورة) حتى تكون راحة يدك لأسفل عند المصافحة (انظر الشكل التالي). ولا يجب أن تكون راحة يدك مباشرة لأسفل، ولكنها اليد العليا، وتظهر أنك تريد التحكم في اللقاء.



السيطرة

وقد أظهرت دراستنا لـ ٣٥٠ من كبار المديرين التنفيذيين (٨٩٪ منهم كانوا رجالاً) أنه ليس فقط كل المديرين تقريباً يبدءون التصافح، بل أن ٨٨٪ من الذكور و ٣١٪ من الإناث استخدموا وضع المصافحة المسيطر أيضاً. ومسائل القوة والسيطرة أقل أهمية عموماً بالنسبة للنساء، وربما كان هذا هو السبب في أن امرأة واحدة في كل ثلاث نساء اتبعت أسلوب "اليد العليا" في المصافحة. ووجدنا أيضاً أن بعض النساء يستخدمن المصافحة الناعمة مع الرجال في بعض المناسبات الاجتماعية للتلميح بالخضوع. وهذه طريقة لإبراز أنوثتهن أو للدلالة على أن السيطرة عليهن قد تكون ممكنةً. ولكن في مجال الأعمال، يمكن أن يكون هذا الأسلوب كارثة بالنسبة للمرأة؛ وذلك لأن الرجال سينتبهون لصفاتها الأنثوية، ولن يتعاملوا معها بجدية. فالنساء اللاتي يظهرن أنوثة شديدة في اجتماعات العمل لا يؤخذن بمحمل الجد، سواءً من قبل النساء الأخريات أو من قبل الرجال، رغم حقيقة أن النمط السائد الآن أو اللائق اجتماعياً أن تكون هناك مساواة بين الجنسين. ولكن هذا لا يعني أن المرأة في مجال العمل تحتاج للتصرف بطريقة ذكورية، وإنما عليها ببساطة أن تتجنب إشارات الأنوثة كالمصافحة الناعمة، والتنورات القصيرة، والكعب العالي، إذا أرادت مصداقية متساوية.

المرأة التي تظهر إشارات الأنوثة الشديدة في اجتماع عمل جاد تفقد مصداقيتها.

في عام ٢٠٠١، أجرى ويليام تشابلن في جامعة ألاباما دراسة على المصافحة. ووجد أن الشخصيات الانبساطية تستخدم المصافحة الثابتة أو الصارمة. بينما لا تستخدم الشخصيات الخجولة والمضطربة عصبياً هذه الطريقة. وتوصل تشابلن أيضاً إلى أن النساء المنفتحات للأفكار الجديدة يستخدمن المصافحة الثابتة. أما الرجال فيستخدمون نفس طريقة المصافحة سواء كانوا منفتحين على الأفكار الجديدة أم لا. لذلك يفيد المرأة أكثر في مجال العمل أن تمارس مصافحة أكثر ثباتاً، وخاصة مع الرجال.

المصافحة الخاضعة

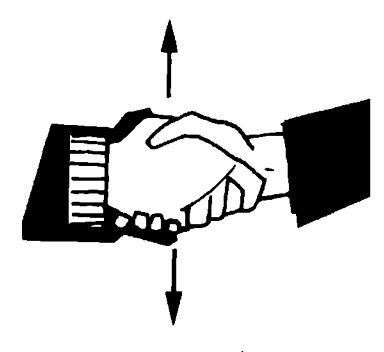
عكس المصافحة المسيطرة، أن تقدم يدك (الكم المقلم في الصورة) وراحة اليد لأعلى (انظر الشكل التالي)، وبذلك تعطي الشخص الآخر اليد العليا مجازياً، كما يظهر الكلب الأضعف حلقه للكلب الأقوى.

ويمكن أن تكون هذه الطريقة في المصافحة فعالة إذا أردت أن تعطي الشخص الآخر موقف السيطرة، أو أن تجعله يشعر أنه مسيطر على الموقف، إذا كنت، مثلاً، تقدم اعتذاراً.

وبينما يمكن أن تعبر المصافحة وراحة اليد لأعلى عن موقف خضوع، فهناك أحياناً بعض الظروف الأخرى التي يجب أن توضع في الاعتبار. كما رأينا، الشخص المصاب بالتهاب المفاصل في يده سيضطر لإعطائك مصافحة رخوة بسبب حالته، وهذا يجعل تحويل راحة يده لوضع الخضوع أمراً سهلاً. والأشخاص الذين يستخدمون أيديهم في وظائفهم، مثل الجراحين والرسامين والموسيقيين، قد يعطون أيضاً مصافحة رخوة، وذلك لحماية أيديهم. وستعطيك مجموعات الإيماءات التي سيستخدمونها بعد المصافحة دلالات أخرى لتقييمهم؛ فالشخص الخاضع سيستخدم المزيد من الإيماءات الخاضعة، والشخص المسيطر سيستخدم المزيد من الإيماءات الحاسمة.

كيف تحقق المساواة

عندما يتصافح اثنان مسيطران، يحدث مجازاً صراع قوى؛ لأن كلاً منهما يحاول تحويل راحة يد الآخر نحو وضع الخضوع. وتكون النتيجة مصافحة تظل فيها راحتا يد الشخصين في الوضع الرأسي، وهذا يخلق شعوراً بالمساواة والاحترام المتبادل؛ وذلك لأن الشخصين غير مهيئين للاستسلام.



تدل على المساواة

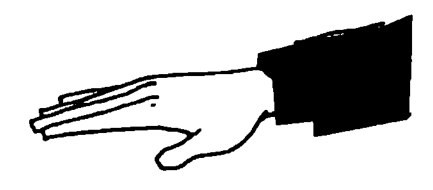
كيف تحقق الألفة

يوجد مكونان رئيسيان لتحقيق الألفة في المصافحة. أولاً، تأكد أن راحة يدك وراحة يد الشخص الآخر في الوضع الرأسي، وبذلك لا يكون أي منكما مسيطراً أو خاضعاً. ثانياً، مارس نفس الضغط الذي تتلقاه. بمعنى أنه على مقياس للثبات من ١-١٠، إذا سجلت مصافحتك ٧ ولكن الشخص الآخر سجل ٥ فقط، عليك سحب ٢٠٪ من القوة. أما إذا كانت مسكته ٩ ومسكتك ٧، فعليك زيادة قوة مسكتك ٢٠٪. وإذا كنت ستلتقي بمجموعة من عشرة أشخاص. فقد تحتاج للقيام بتعديلات عديدة للزاوية والشدة. وذلك لتخلق شعوراً بالألفة مع كل شخص، وكذلك لتقف على قدم المساواة مع كل شخص. وأيضاً ضع في اعتبارك أن قوة يد الرجل العادي حوالي ضعف قوة يد المرأة العادية. لذلك يجب إنقاص قوتك عند مصافحة النساء بما يتماشى مع ذلك. إن طبيعة عمل الرجل سمحت له بأن يمارس ضغطاً بيده يصل إلى ١٠٠ رطل (٤٥ كجم). وذلك للقيام بأعمال مثل الحفر، والحمل، والرمي، والطرق بالمطرقة.

وتذكر أن المصافحة باليد تطورت كإيماءة عند التحية أو الوداع أو للتصديق على اتفاقية، ولذلك يجب أن تكون دائماً دافئة وودودة وإيجابية.

كيف توقف محب السيطرة

إن حركة ضغط راحة اليد لأسفل تشبه التحية النازية، وهي أكثر أساليب المصافحة عدوانية؛ لأنها تعطي المتلقي فرصة محدودة لإنشاء علاقة مساواة. وهذه المصافحة هي نموذج الشخص المستبد المسيطر الذي يبدأ المصافحة دائماً. وذراعه المتيبسة الصلبة براحة اليد الموجهة لأسفل تجبر المتلقي على وضع الخضوع.



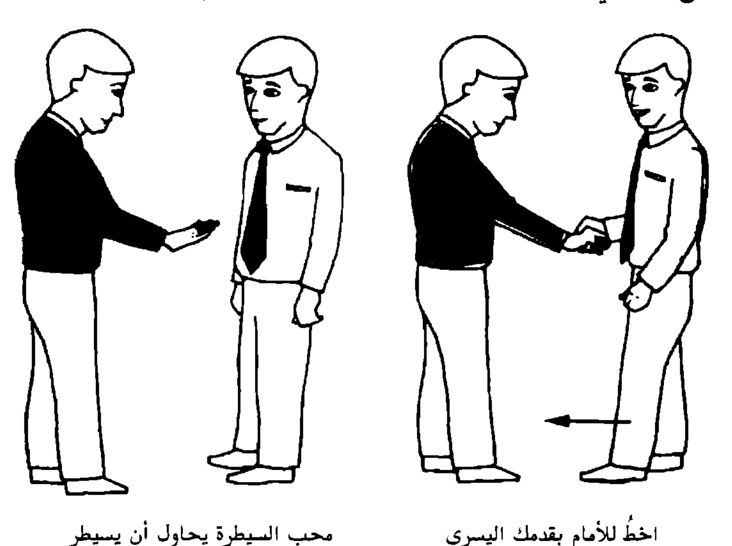
ضغط راحة اليد لأسفل

وإذا شعرت أن شخصاً ما يستخدم حركة "ضغط راحة اليد لأسفل" عمداً معك، فإليك ردوداً عديدة عليها:

١. طريقة أخذ خطوة نحو اليمين

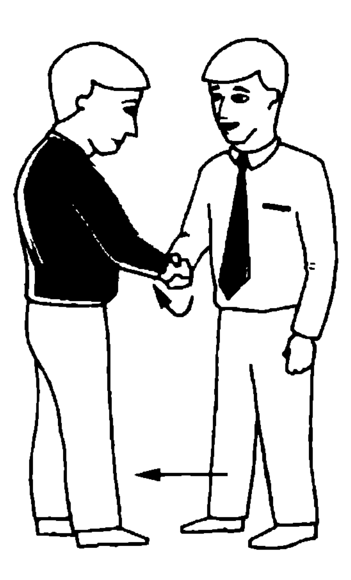
إذا تلقيت مصافحة مسيطرة من شخص محب للسيطرة -وفي الغالب الرجال هم من يقومون بذلك- فليس فقط صعباً أن تحول راحة يده لوضع التساوي، ولكن أيضاً سيكون ذلك ملحوظاً وواضحاً.

وهذه الطريقة تتطلب أولاً أن تخطو للأمام بقدمك اليسرى بينما تمد يدك لتصافحه. وهذا يتطلب قدراً من التدريب؛ لأن الخطو للأمام بالقدم اليمنى هو الوضع الطبيعي لـ ٩٠٪ من الناس عند المصافحة بأيديهم اليمنى.



اخطُ للأمام بقدمك اليسرى — محب السيطرة يحاول أن يسيطر

بعد ذلك، اخطُ للأمام بقدمك اليمنى، متحركاً أمام الشخص الآخر، ومقتحماً مساحته الشخصية. وأخيراً، حرك قدمك اليسرى بمحاذاة قدمك اليمنى لكي تكمل المناورة (انظر الشكل التالي)، وصافحه. هذا الأسلوب يتيح لك أن تجعل المصافحة منصفة للطرفين، أو حتى تحولها إلى وضع الخضوع. سوف يبدو هذا الأسلوب وكأنك تمشي أمامه، ويعادل الفوز في مصارعة بالذارعين. كما يتيح لك أيضاً السيطرة عن طريق اختراق مساحته الشخصية.

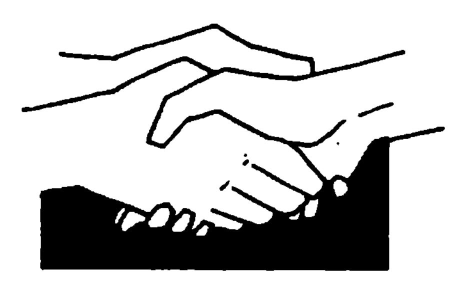


اخطُ للأمام بقدمك اليمنى، واقلب
راحة يده لأعلى

قم بتحليل أسلوبك في المصافحة، ولاحظ هل تخطو للأمام بقدمك اليسرى أم اليمنى عندما تمد ذراعك للمصافحة. معظم الناس يستخدمون القدم اليمنى، ولذلك يكونون في وضع غير مواتٍ لا يمنحهم الأفضلية عندما يتلقون مصافحة مسيطرة لأنه تكون لديهم مساحة صغيرة للتحرك، وهذا يتيح للشخص الآخر السيطرة. مارس التقدم للمصافحة بالخطو بقدمك اليسرى، وستجد أن التعامل مع محب السيطرة الذي يحاول السيطرة عليك أسهل.

٢. طريقة وضع اليد اليسرى أعلى

عندما يقدم لك محب السيطرة حركة "ضغط راحة اليد لأسفل". عليك أن ترد بوضع يدك في وضع "راحة اليد لأعلى"، ثم تضع يدك اليسرى على يده اليمنى. وبذلك تستخدم كلتا يديك من أجل تقويم المصافحة.



استخدام اليدين

وهذا يحول القوة منه إليك. وهي طريقة أبسط كثيراً للتعامل مع الموقف، وتعتبر أسهل كثيراً في استخدامها بالنسبة للنساء. وإذا شعرت أن محب السيطرة يحاول عمداً الترهيب. ويفعل ذلك بشكل متكرر، فأمسك يده من أعلى ثم هزها (كما هو موضح في الشكل التالي). هذا قد يصدم محب السيطرة، لذلك عليك أن تتخير بدقة مع من تستخدم هذه الطريقة. وتلجأ إليها فقط كملاذ أخير.



الملاذ الأخير

المصافحة الباردة الرطبة

لا يحب أحد أن يتلقى مصافحة يشعر فيها أنه يمسك بأربع أصابع سجق باردة. إذا كنا نشعر بالتوتر عند مقابلة الغرباء، فإن الدم يتحول بعيداً عن الخلايا الموجودة أسفل الطبقة الخارجية لجلد اليد، ويتجه لعضلات الذراع أو الساق، استعداداً "للمواجهة أو الهروب". والنتيجة هي أن أيدينا تفقد حرارتها، وتبدأ في العرق، مما يجعلها باردة ورطبة، ويؤدي إلى مصافحة تعطي إحساس سمكة السلمون المبللة. احمل منديلاً في جيبك أو في حقيبتك حتى يمكنك تجفيف راحة يدك مباشرة قبل أن تقابل شخصاً مهماً، وبذلك لا تعطي انطباعات أولى سيئة. أو قبل أي مقابلة جديدة، عليك ببساطة أن تتصور أنك تضع راحتي يديك أمام نيران المدفأة. ثبت أن أسلوب التصور هذا يرفع درجة حرارة راحة يد الشخص العادي من ٣ إلى ٤ درجات.

احصل على ميزة الجانب الأيسر

عندما يقف قائدان سياسيان جنباً لجنب للتصوير أمام عدسات وسائل الإعلام، يحاولان الظهور بتساوٍ في الحجم الجسدي وفي نوعية الزي، ولكن القائد الذي يقف في يسار الصورة يظهر للمشاهدين أنه مسيطر على الآخر. وهذا لأنه يكون من الأسهل له الحصول على اليد العليا عندما يتصافحان، مما يجعله يبدو مسيطراً. وهذا واضح في المصافحة التي تمت بين جون إف. كنيدي وريتشارد نيكسون قبل مناظرتهما التليفزيونية عام ١٩٦٠. في ذلك الوقت كان العالم يجهل لغة الجسد، ولكن، بتحليل هذه الصورة، يبدو جون كنيدي وكأنه كان لديه فهم حدسي حول كيفية استخدام هذا الوضع. فقد كان معتاداً على الوقوف في الجانب الأيسر من الصور، وكان تطبيق وضع اليد العليا إحدى حركاته المفضلة.



تطبيق وضع اليد العليا: جون إف كنيدي يستخدم ميزة الجانب الأيسر ليضع ريتشارد نيكسون في موقف يبدو أضعف

وقد قدمت مناظرتهما الانتخابية الشهيرة شهادة جديرة بالملاحظة لقوة لغة الجسد. حيث أظهرت صناديق الاقتراع أن غالبية الأمريكيين الذين استمعوا للمناظرة بالمذياع اعتقدوا أن نيكسون سيكون الفائز. ولكن معظم الذين شاهدوها بالتليفزيون اعتقدوا أن كنيدي هو الفائز الواضح. وهذا يظهر كيف أن لغة جسد كنيدي المقنعة حققت هذا الفرق، وأكسبته منصب الرئاسة في نهاية الأمر.



الوقوف في الجانب الأيسر للصورة يعطي بل كلينتون ميزة اليد العليا على توني بلير



زعماء العالم يقتربون من الجانب الخاطئ –الجانب الأيمن للصورة–
ويقعون في مصافحة مسيطرة

عندما يتصافح الرجال والنساء

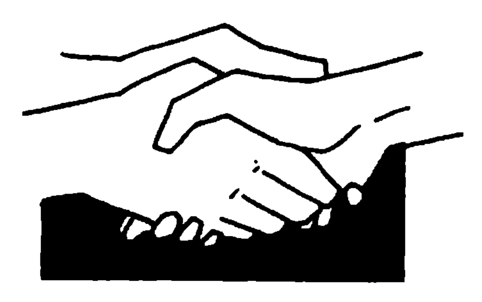
على الرغم من أن للمرأة حضوراً قوياً في القوى العاملة منذ عدة عقود، إلا أنه لا يزال هناك رجال ونساء كثيرون يشعرون بدرجات من الارتباك والإحراج عند تحية أحد من الجنس الآخر. ويذكر معظم الرجال أنهم تلقوا تدريباً أساسياً على المصافحة من آبائهم عندما كانوا أولاداً، ولكن قليلاً من النساء يذكرن تلقيهن مثل هذا التدريب. وعند الكبار، يمكن أن تخلق المصافحة مواقف غير مريحة عندما يمد رجل يده أولاً ليصافح يد امرأة ولكن ربما لا تراها، لأنها مهتمة أساساً بالنظر لوجهه. وعندما يشعر بالحرج والارتباك من يده التي أصبحت معلقة في الهواء، يسحبها على أمل أنها لم تلاحظها، ولكن بينما يفعل ذلك، تمد المرأة يدها نحوه، ولكنها أيضاً تجد يدها تتدلى في الفراغ. فيمد يده نحو يدها ثانية، وتكون النتيجة فوضى من الأصابع المتدلية.

يمكن أن تفشل اللقاءات الأولى بين الرجال والنساء بسبب طرق المصافحة السيئة.

إذا حدث معك ذلك، فخذ عمداً اليد اليمنى للطرف الآخر بيدك اليسرى، وضعها بشكل صحيح في يدك اليمنى، وقل بابتسامة: "لنحاول ثانية!". سيعطيك هذا مصداقية هائلة معه، لأنه يبين أنك مهتم جداً بلقائه لدرجة أنك تريد أن تتصافحا بطريقة سليمة. وإذا كنتِ امرأة في مجال العمل، فالاستراتيجية الحكيمة أن تدعي الآخرين يلاحظون أنك تعتزمين مصافحتهم حتى لا تفاجئيهم. مدي يديك مبكراً بقدر المستطاع لتعطي إشعاراً واضحاً بنيتك للمصافحة، وهذا سيمنع أي ارتباك.

المصافحة باليدين

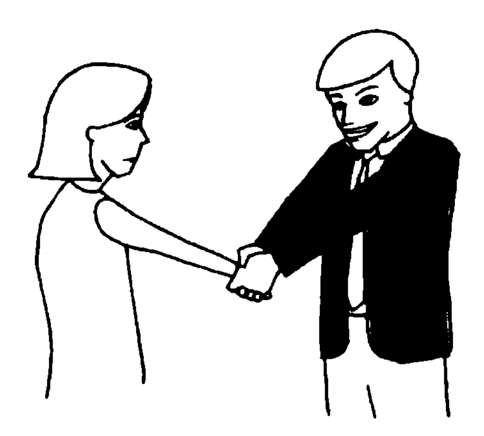
أسلوب مفضل في جميع أنحاء العالم، ويكون مع اتصال مباشر بالعين، وابتسامة صادقة مطمئنة، مع نطق الاسم الأول للمتلقي بثقة وبصوت واضح، وعادة يكون ذلك مصحوباً بسؤال جاد عن صحته.



المصافحة باليدين

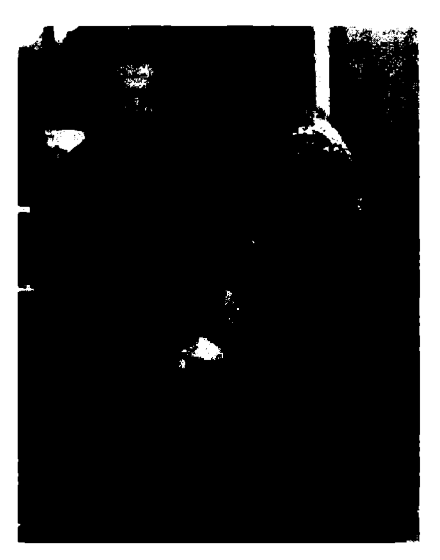
وتزيد هذه المصافحة قدر الاتصال الجسدي الذي يعطيه بادئ المصافحة، وتجعله مسيطراً على المتلقي بتقييد يده اليمنى. وهي تعرف أحياناً باسم "مصافحة السياسيين". ويحاول منشئ المصافحة باستخدام اليدين أن يعطي انطباعاً بأنه جدير بالثقة وأمين، ولكن عندما تستخدم مع شخص قابلته تواً فقط، قد يكون

لها تأثير عكسي، فتجعل المتلقي متشككاً في نوايا بادئ المصافحة. إن المصافحة باستخدام اليدين مثل عناق مصغر، وتكون مقبولة فقط في الظروف التي يكون فيها العناق أيضاً مقبولاً.



"أنت إنسانة محبوبة، لا تنسي،
أياً كنت..."

يولد تسعون في المائة من البشر ولديهم القدرة على طرح الذراع اليمنى أمام الجسم، وذلك للدفاع الأساسي عن النفس. ومستخدم اليدين في المصافحة يقيد قدرة الدفاع هذه لدى الطرف الآخر، لذلك لا ينبغي استخدام هذه الطريقة في التحية عندما لا تكون هناك رابطة شخصية مع الشخص الآخر. وينبغي أن تستخدم فقط عندما تكون هناك بالفعل رابطة عاطفية، عند مقابلة صديق قديم مثلاً. وفي هذه الظروف، يكون الدفاع عن النفس غير وارد، لذلك تستقبل المصافحة على أنها صادقة وودودة.



ياسر عرفات يستخدم المصافحة باليدين مع توني بلير، الذي يظهر تعبير شفتيه المضمومتين أنه ليس معجباً بذلك

مصافحة السيطرة

الغرض من أي مصافحة باليدين هو محاولة إظهار الإخلاص أو الثقة أو عمق المشاعر نحو المتلقي. وينبغي ملاحظة عنصرين مهمين. أولاً، تستخدم اليد اليسرى للتعبير عن عمق المشاعر التي يريد منشئ المصافحة توصيلها، وهذا يتناسب مع المسافة التي توضع عندها اليد اليسرى لبادئ المصافحة فوق اليد اليمنى للمتلقي. فهي مثل قصد أو نية التعانق، وتستخدم اليد اليسرى لبادئ المصافحة مثل ترمومتر لقياس المودة؛ وكلما وضعت أعلى على ذراع المتلقي، زادت المودة التي يريد بادئ المصافحة أن يظهرها. فبادئ المصافحة يحاول أن يظهر ارتباطاً حميماً بالمتلقي بينما، في نفس الوقت، يحاول السيطرة على حركته.

على سبيل المثال، تدل مسكة المرفق على قدر أكبر من المودة والسيطرة من مسكة الرسغ، وكذلك تعبر مسكة الكتف عن المودة أكثر من مسكة أعلى الذراع.



مسكة المرفق

مسكة الرسغ

مسكة الكتف

مسكة أعلى الذراع

ثانياً، تعتبر اليد اليسرى لمنشئ المصافحة انتهاكاً للمساحة الشخصية للمتلقي. وعامة، فإن "مسكة الرسغ" و"مسكة المرفق" أمر مقبول فقط عندما يشعر شخص ما بالقرب من الشخص الآخر، وفي هذه الحالات تدخل اليد اليسرى لبادئ المصافحة في الناحية الخارجية فقط من المساحة الشخصية للمتلقي. وتظهر "مسكة الكتف" و"مسكة أعلى الذراع" المودة الحميمة، وقد تؤدي كل منهما إلى المعانقة (سوف نتناول "المساحة الشخصية" بالتفصيل في الفصل ١١). وما لم تكن المشاعر الحميمية متبادلة، أو لم يكن لدى بادئ المصافحة سبب وجيه لاستخدام اليدين، فربما يتشكك المتلقي ولا يثق بنوايا بادئ المصافحة. باختصار، إذا لم يكن هناك رباط شخصي بينك وبين الشخص الآخر، فلا تصافحه باستخدام

يديك بأي صورة. وإذا لم يكن بينك وبين الشخص الذي يصافحك باستخدام اليدين ارتباط شخصي، فابحث عن أغراضه الخفية.

ما لم يكن بينك وبين الشخص الآخر صلة شخصية أو عاطفية، فصافحه بيد واحدة فقط.

ومن الشائع أن ترى السياسيين يحيون الناخبين باستخدام طرق المصافحة باليدين. ويفعل ذلك رجال الأعمال مع عملائهم، بدون أن يدركوا أن ذلك قد يضر بأعمالهم أو حياتهم السياسية.

لعبة القوة بين بلير وبوش

أثناء حرب العراق عام ٢٠٠٣، أظهر جورج دبليو بوش وتوني بلير للإعلام صورة تحالف قوي، بدا وكأنه "متحد ومتساوٍ"، ولكن التحليل الدقيق للصور يظهر ألعاب سيطرة قوية لجورج بوش.



متفوقاً في الملبس ومتفوقاً في الأسلحة: جورج بوش له اليد العليا على توني بلير

في الصورة السابقة، يميل بوش ليقوم بمصافحة "اليد العليا" من الجانب الأيسر للصورة. بوش يرتدي ملابسه وكأنه القائد العام للقوات المسلحة، وبلير بملبسه ذلك يشبه تلميذاً إنجليزياً في حضرة ناظر المدرسة. بوش يضع قدميه معاً بثبات على الأرض، ويستخدم "مسكة الظهر" ليسيطر على بلير. وعادة ما يحتال بوش ليستحوذ على المكان الأيسر من الصورة، مما يتيح له أن يبدو مسيطراً وصاحب القرار.

الحل

لكي تتجنب فقد القوة والسيطرة إذا وجدت نفسك يمين الصورة، مد ذراعك مبكراً وأنت تقترب من الشخص الآخر، فهذا يجبره على أن يواجهك بشكل مباشر ليصافحك. وهذا يجعلك تحول المصافحة لتكون على أساس المساواة. وإذا كان هناك تصوير فوتوغرافي أو بالفيديو. فاقترب دائماً من الشخص الآخر بحيث تحتل موضع المكان الأيسر للصورة. وفي أسوأ الأحوال، استخدم المصافحة اليدين لتكون على قدم المساواة معه.

أسوأ ثماني مصافحات على مستوى العالم

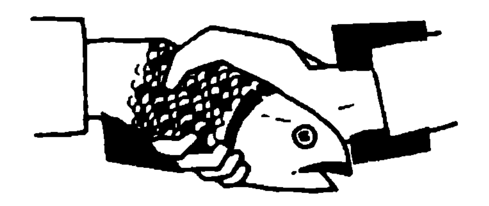
إليك ثمانية من أسوأ أساليب المصافحة على مستوى العالم وأكثرها مضايقة وإزعاجاً. تجنبها دائماً:

١. السمكة المبللة

درجة المصداقية: ١/١٠.

أساليب تحية قليلة تعتبر غير مرغوبة مثل أسلوب السمكة المبللة، وخاصة عندما تكون اليد باردة أو رطبة. إن الملمس الناعم الهادئ للسمكة المبللة يجعل هذا الأسلوب غير شائع عالمياً، ويربط معظم الناس بينه وبين الشخصية الضعيفة. بسبب السهولة التي يمكن بها تحويل راحة اليد. ويفهم المتلقي هذا الأسلوب بأنه عدم التزام، ولكن قد يكون هناك ملابسات ثقافية أو غير ذلك. ففي بعض الثقافات الآسيوية والإفريقية، تعتبر المصافحة الرخوة هي العادة السائدة، ويمكن أن تعتبر المصافحة القوية إساءة. وأيضاً يعاني واحد من كل عشرين شخصاً من

حالة تسمى "فرط التعرق" Hyperhydrosis، وهي حالة وراثية تسبب العرق المزمن. من الحكمة أن تحمل منديلاً لكي تمسح العرق قبل مصافحة أحد.



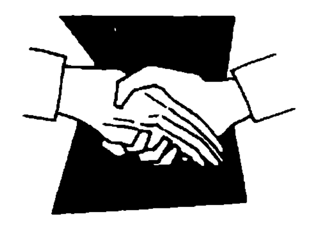
السمكة المبللة

توجد في راحة اليد غدد عرق أكثر من أي مكان بالجسم، ولذلك يكون تعرق اليد واضحاً للغاية. والمثير للدهشة أن العديد من الأشخاص الذين يستخدمون مصافحة السمكة المبللة لا يدركون أنهم يفعلون ذلك. لذلك من الحكمة أن تطلب من أصدقائك أن يعلقوا على أسلوب مصافحتك قبل أن تقرر ماذا ستستخدم في المقابلات المستقبلية.

٢. الملزمة

درجة المصداقية: ٤/١٠.

هذا الأسلوب المقنع بهدوء مفضل للرجال في مجال العمل، ويظهر رغبة في السيطرة والتحكم المبكر في العلاقة. أو وضع الناس في حجمهم الطبيعي. تكون راحة اليد في الوضع لأسفل، مع هزة حادة لأسفل، يتبعها حركتان قويتان أو ثلاث. ومسكة يمكن أن توقف تدفق الدم لليد. أحياناً يستخدمها الشخص الذي يشعر بالضعف ويخشى أن يسيطر عليه الآخرون.

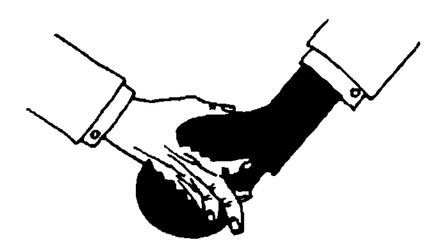


الملزمة

٣. ساحقة العظم

درجة المصداقية: ٠/١٠.

ابنة عم مصافحة الملزمة السابقة. ساحقة العظم هي أكثر المصافحات التي يخشاها الناس؛ لأنها تترك ذكرى لا تمحى من ذهن وأصابع المتلقي. وهي لا تعجب أحداً إلا من ينفذها. إن ساحقة العظم هي علامة الشخصية العدوانية جداً التي- بدون تحذير- تنتهز الفرصة وتحاول أن تربك الخصم وتضعفه بطحن مفاصل أصابعه وتحويلها إلى عجينة ملساء. فإذا كنت امرأة، فتجنبي ارتداء خواتم في يدك اليمنى في لقاءات العمل؛ لأن من يستخدم أسلوب ساحقة العظم في المصافحة قد يجرحك ويجعلك تبدئين عملك وأنت في حالة صدمة.



ساحقة العظم

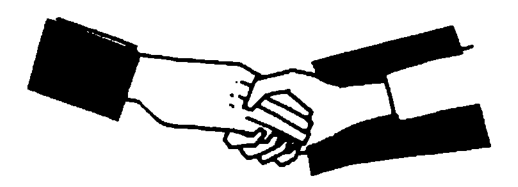
ولسوء الحظ، لا توجد طرق فعالة لمواجهتها. إذا اعتقدت أن شخصاً ما صافحك بهذه الطريقة عمداً، يمكنك أن تلفت انتباه الجميع لذلك بأن تقول: "آه! إن هذا يؤلم يدي فعلاً. إن قبضتك قوية جداً". هذا سيلفت انتباه المصافح بهذه الطريقة ألا يكرر هذا السلوك.

٤. مسك أطراف الأصابع

درجة المصداقية: ٢/١٠.

تحدث كثيراً في تبادل التحية بين الذكور والإناث، وهي طريقة للمصافحة تخفق في تحقيق الغرض منها، ويمسك فيها مستخدمها خطأ بأصابع الشخص الآخر. وعلى الرغم من أن بادئ المصافحة قد يبدو أن لديه شعوراً حماسياً نحو المتلقي، إلا أنه في الحقيقة يفتقد إلى الثقة بنفسه. وفي هذه الظروف، الهدف الرئيسي من مسك أطراف الأصابع هو جعل المتلقي على مسافة مريحة. ويمكن أن تنتج

مصافحة أطراف الأصابع عن اختلافات في المساحة الشخصية بين الأشخاص في المصافحة. ويمكن أن يحدث ذلك إذا كانت المساحة الطبيعية لأحد الأشخاص قدمين (٦٠ سم)، وكانت مساحة الآخر ثلاث أقدام (٩٠ سم)، فيقف الثاني أبعد أثناء المصافحة، وبذلك لا تتصل الأيدي بشكل ملائم.



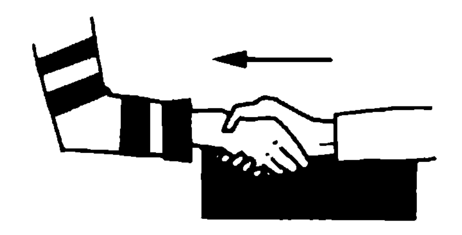
مسك أطراف الأصابع

إذا حدث ذلك لك، فخذ اليد اليمنى للشخص الآخر بيدك اليسرى وضعها بشكل صحيح في يدك اليمنى وقل بابتسامة: "دعنا نحاول ثانية!"، وقم بمصافحته بأسلوب المساواة. هذا يعطيك مصداقية لأنك تخبر الشخص الآخر أنك تعتقد أنه مهم بالنسبة لك، ولذلك تريد أن تسير الأمور بشكل صحيح.

٥. مسكة الذراع المتيبسة

درجة المصداقية: ٣/١٠.

مثل وضع "ضغط راحة اليد لأسفل"، يستخدم أيضاً هذه الطريقة الشخصيات العدوانية. والغرض الرئيسي منها أن يجعلك بادئ المصافحة على بعد منه وخارج مساحته الشخصية. ويستخدمها أيضاً الأشخاص الذين نشئوا في مناطق ريفية، الذين يحتاجون لمساحة شخصية أوسع، ويريدون حماية أراضيهم.



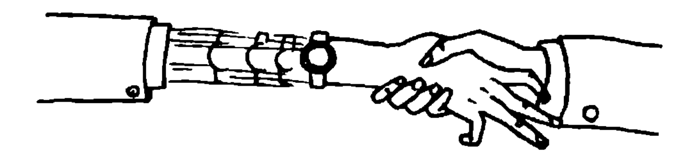
مسكة الذراع المتيبسة

وهؤلاء الأشخاص قد يميلون للأمام أو يتوازنون على قدم واحدة ليحافظوا على مساحتهم وهم يصافحون بطريقة الذراع المتيبسة.

٦. شد المقبس

درجة المصداقية: ٣/١٠.

وهي اختيار شائع بين محبي السيطرة، وسبب معروف لإدماع العينين، وفي الحالات القصوى تمزق الأربطة. وهي أصل مصافحة الجذب بالذراع المنحنية. وتتضمن مسك راحة يد المتلقي الممدودة بقوة، وفي نفس الوقت القيام بحركة عكسية بحدة، في محاولة لسحب المتلقي نحو أرض بادئ المصافحة. وهذا يؤدي إلى عدم التوازن، وبدء العلاقة على النحو الخطأ.



شد المقبس

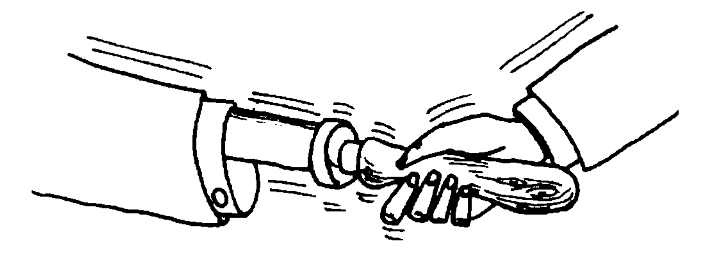
وقد يعني سحب المتلقي نحو أرض بادئ المصافحة واحداً من ثلاثة أشياء: الأول، أن بادئ المصافحة من النوع غير الآمن الذي يشعر بالأمان داخل مساحته الشخصية فقط؛ والثاني، أن بادئ المصافحة من ثقافة تتطلب مساحة أقل؛ والثالث، أنه يريد أن يسيطر عليك بجعلك تفقد توازنك. وفي أي من الأحوال الثلاثة، يريد أن يكون اللقاء بشروطه هو.

٧. مقبض المضخة

درجة المصداقية: ٤/١٠.

بشكل ريفي قوي، يمسك الشخص بادئ المصافحة بمقبض المضخة (وهي هنا يد الشخص الآخر) ويبدأ سلسلة من الحركات الرأسية السريعة والقوية.

وبينما سبع حركات قد تكون مقبولة، يستمر بعض مستخدمي هذه الطريقة في هز الذراع بدون تحكم. وكأنهم يحاولون إخراج الماء بهذه المضخة.



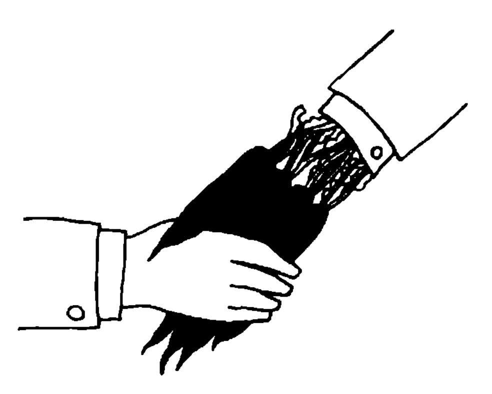
مقبض المضخة

وأحياناً يتوقف ماسك المقبض عن الضخ، ولكنه يستمر في مسك يد المتلقي ليمنعه من الهرب. والمثير للدهشة أن قليلاً من الناس يحاولون سحب أيديهم بعيداً. إن حالة الاتصال جسدياً يبدو أنها تضعف عزمنا على الانسحاب.

٨. الأسلوب الهولندي

درجة المصداقية: ٢/١٠.

بما أنها إلى حد ما أسلوب نباتي، فإن هذه المصافحة ترجع أصولها لهولندا، حيث يمكن هناك أن يتهم الشخص بأنه "يصافح بيد مثل حزمة الجزر". وهذه المصافحة قريبة من بعيد لطريقة "السمكة المبللة". ولكن ملمسها أكثر تصلباً وأقل رطوبة.



الأسلوب الهولندي

وقد حل محلها الآن لدى الأجيال الأصغر مصافحة قماشة الصحون المائعة. ولا يحتاج هذا لشرح إضافي.

مصافحة عرفات ـ رابين

توضح الصورة رئيس الوزراء الإسرائيلي الأسبق إسحاق رابين، والرئيس الفلسطيني الراحل ياسر عرفات، وهما يتصافحان بالبيت الأبيض عام ١٩٩٣، وهي تظهر عدة أشياء شيقة. الرئيس كلينتون في واقع الأمر هو الأساسي في الصورة بسبب موضعه في المركز، وطوله الزائد، وإيماءة مد الذراعين وفتح راحتي اليدين. كما أن ابتسامته الهلالية مع مص الشفاه تظهر التحفظ العاطفي الذي إما كان يشعر به وإما يتصنعه.



إسحاق رابين (يساراً) يستخدم الذراع المتيبسة ليقاوم انجذابه للأمام
حيث يحاول عرفات مصافحة الجذب بالذراع المنحنية والجذب

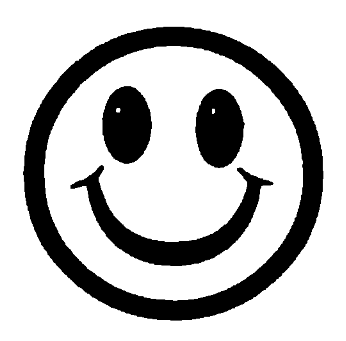
في هذه اللقطة الشهيرة، يضع كلا الرجلين أقدامهما بثبات على الأرض، ويحاول كل منهما إجبار الآخر على الخروج من أرضه. حصل إسحاق رابين على موضع القوة في يسار الصورة، واستخدم مسكة الذراع المتيبسة، ومال للأمام ليجعل عرفات خارج مساحته الشخصية، بينما وقف عرفات منتصباً تماماً، وحاول أن يواجه ذلك بمصافحة الجذب بالذراع المنحنية والجذب.

ملخص

قليل من الناس لديهم أي فكرة عن الصورة التي يبدون بها للآخرين في اللقاءات **الأولى** معهم. على الرغم من أن معظمنا يدرك أن الدقائق القليلة الأولى للقاء يمكن **أن** تبني أو تهدم العلاقة. خذ وقتك لممارسة أساليب المصافحة مع أصدقائك **وزملائك**. وسيمكنك بسرعة أن تتعلم كيف تقوم بمصافحة إيجابية كل مرة. **إن** جعل راحة يدك وراحة يد الطرف الآخر في الوضع الرأسي، والتناسب مع **مسكته** يعتبر عادة مصافحة ممتازة بدرجة ١٠/١٠.

الفصل ٣

سحر الابتسام والضحك



ما الذي يجعل هذه إحدى الرموز التي لا تقاوم
على مستوى العالم؟

حدق بوب في أرجاء الغرفة، ووقعت عيناه على فتاة سمراء جميلة. كانت تبدو وكأنها تبتسم له، ولأنه ليس بطيء الفهم، عبر الحجرة نحوها بخفة، وبدأ يتحدث معها. كانت لا تتكلم كثيراً، ولكنها كانت لا تزال مبتسمة له، ولذلك أصر على موقفه. مشت نحوه إحدى صديقاته ومرت بجانبه وهمست: "دعك منها يا بوب... فهي تظنك أحمق". أصابه الذهول. ولكنها لا تزال تبتسم له! ومثل معظم الرجال، لم يفهم بوب الدلالة السلبية لابتسامة المرأة التي تكون فيها الشفاه مطبقة ولا تظهر الأسنان.

كثيراً ما كانت الجدات ينصحن الأطفال أن يبدوا "وجوهاً مبتهجة"، و"ابتسامة عريضة"، وأن يظهروا "أسنانهم اللولية البيضاء" عندما يقابلون شخصاً جديداً، وذلك لأن الجدة كانت تعرف، بالحدس، أن ذلك يعطي رد فعل إيجابياً عند الآخرين.

كانت أولى دراسات علمية مسجلة عن الابتسام في أوائل القرن التاسع عشر، عندما استخدم العالم الفرنسي جولوم دوشان دي بولون Guillaume Duchenne de Boulogne التشخيص الكهربي والتنبيه الكهربي للتمييز بين ابتسامة السعادة الحقيقية وأنواع الابتسام الأخرى. حلل رءوس الأشخاص الذين تم إعدامهم بالمقصلة ليقوم بدراسة طريقة عمل عضلات الوجه. وسحب عضلات الوجه من زوايا مختلفة كثيرة ليصنف ويسجل أي عضلة تسبب أي ابتسامة. واكتشف أن الابتسامات يحكمها مجموعتان من العضلات: العضلة الوجنية الكبيرة zygomatic major، التي تمتد أسفل جانب الوجه وتتصل بجوانب الفم، والعضلات الدويرية العينية orbicularis oculi، والتي تسحب العينين للخلف. أما العضلة الوجنية الكبيرة zygomatic majors فتسحب الفم للخلف لتظهر الأسنان وتوسع الوجنتين، بينما تجعل العضلات الدويرية العينية orbicularis oculi العينين ضيقتين وتسبب "تجعدات" حول زاويتي العينين الخارجيتين. ومن المهم أن نفهم طبيعة عمل هذه العضلات لأن العضلة الوجنية يتم التحكم فيها عمداً؛ بمعنى آخر، يتم استخدامها في إظهار ابتسامات مزيفة نابعة من سعادة مصطنعة لمحاولة الظهور بشكل ودود أو لإظهار الخضوع. أما العضلات الدويرية العينية الموجودة عند العين فتعمل باستقلالية، وتظهر المشاعر الحقيقية للابتسامة الصادقة. لذا فإن المكان الأول للتأكد من صدق الابتسامة هو أن تبحث عن خطوط متجعدة بجانب العينين.

تسبب الابتسامة الطبيعية تجعدات مميزة حول العينين.
والأشخاص غير الصادقين يبتسمون بأفواههم فقط.

في ابتسامة السعادة، لا تنسحب زوايا الشفاه فقط، ولكن العضلات الموجودة حول العينين تنكمش، بينما تتطلب الابتسامة التي لا تنبع من السعادة الحقيقية الشفاه المبتسمة فقط.




أيهما ابتسامة مصطنعة؟
الابتسامة الزائفة تسحب الفم فقط. أما الابتسامة الحقيقية
فتسحب كلاً من الفم والعينين

يمكن أن يميز العلماء بين الابتسامة الحقيقية والابتسامة المصطنعة باستخدام نظام للتصنيف يسمى "نظام تشفير حركة الوجه" Facial Action Coding System (FACS)، والذي وضعه البروفيسور بول إكمان من جامعة كاليفورنيا. ودكتور والاس في. فريزين من جامعة كينتاكي. تصدر الابتسامات الحقيقية من العقل اللاواعي، وهذا يعني أنها تلقائية. فعندما تشعر بالسعادة، تمر الإشارات عبر الجزء الموجود بالمخ الذي يتعامل مع العواطف، فيجعل عضلات الفم تتحرك. والوجنتين ترتفعان، والعينين تتجعدان، والحاجبين ينخفضان قليلاً.

يطلب بعض المصورين أن تقول كلمة Cheese لأن هذه الكلمة تسحب العضلة الوجنية للخلف. ولكن النتيجة تكون ابتسامة مصطنعة، وصورة تبدو غير صادقة.

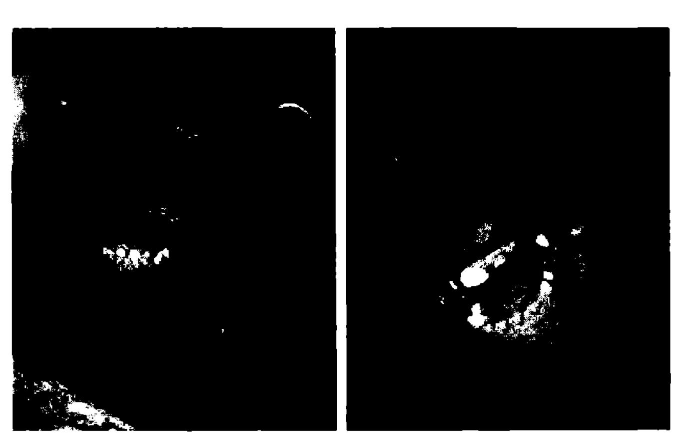
ويمكن أن تظهر الخطوط حول العينين أيضاً في الابتسامات الزائفة الشديدة. ويمكن أن ترتفع الوجنتان، فتجعل الوجه يبدو وكأن العينين تضيقان وأن الابتسامة حقيقية. ولكن هناك علامات تميز بين هذه الابتسامات والابتسامة الحقيقية. فعندما تكون الابتسامة حقيقية، يتحرك الجزء اللحمي للعين الموجود

بين الحاجب والجفن لأسفل، وتنخفض نهاية الحواجب قليلاً.

الابتسام إشارة خضوع

الابتسام والضحك يعتبران عالمياً إشارات تبين أن الشخص سعيد. فنحن نبكي عند الولادة، ونبدأ الابتسام عندما نبلغ خمسة أسابيع، ويبدأ الضحك بين الشهرين الرابع والخامس. يتعلم الرضيع سريعاً أن البكاء يلفت انتباهنا؛ وأن الابتسام يبقينا إلى جواره. وقد أظهر بحث حديث عن الشمبانزي أن الابتسام يؤدي غرضاً أعمق وأكثر بدائية.

فالقرد، لكي يظهر أنه عدواني، يظهر أنيابه السفلية، محذراً أنه يمكن أن يعض. والبشر يفعلون نفس الشيء تماماً عندما يصبحون عدوانيين، وذلك بإسقاط أو مد الشفة السفلى للأمام، وذلك لأن وظيفتها الأساسية أنها غطاء يخفي الأسنان السفلية. وللشمبانزي نوعان من الابتسام: أحدها وجه الاسترضاء، وفيه يظهر شمبانزي الخضوع لشمبانزي مسيطر آخر. وفي هذه الابتسامة –المعروفة باسم "وجه الخوف"– ينفتح الفك السفلي ليظهر الأسنان، وتنسحب زوايا الفم للخلف ولأسفل، وهذه تشبه ابتسامة الإنسان.



في اليسار ابتسامة "وجه الخوف"، وفي اليمين ابتسامة "وجه اللعب"

والنوع الآخر هو "وجه اللعب". وفيه تظهر الأسنان. وتنسحب زوايا الفم والعينين لأعلى وتصدر أصواتاً تشبه ضحك الإنسان. وفي كلتا الحالتين، تستخدم

هاتان الابتسامتان كإيماءات خضوع. الأولى تقول: "أنا لا أشكل أي تهديد لأني. كما ترى، خائف منك"، والأخرى تقول: "أنا لا أشكل أي تهديد لأني، كما ترى، مثل الطفل الذي يحب اللعب". وهذا هو نفس الوجه الذي يظهر على الشمبانزي الذي يشعر بالقلق أو الخوف من أنه قد يهاجمه أو يؤذيه الآخرون. فالعضلة الوجنية تسحب زوايا الفم للخلف أفقياً أو لأسفل. والعضلات العينية الدويرية لا تتحرك. وهي نفس الابتسامة المتوترة التي يستخدمها الشخص الذي يخطو في طريق مزدحم، ويكاد يصطدم بحافلة مسرعة. ولأنه رد فعل للخوف. يبتسم ويقول: "يا إلهي... كدت أقتل!".

وفي البشر. يقوم التبسم بنفس الغرض الذي يقوم به عند الرئيسات. فهو يقول للشخص الآخر إنك لا تهدده، وتطلب منه أن يقبلك على المستوى الشخصي. وعدم الابتسام يوضح لماذا يبدو الكثير من الأشخاص المسيطرين، مثل فلاديمير بوتن، وجيمس كاجني، وكلينت إستوود، ومارجريت تاتشر. وتشارلز برونسون دائماً متجهمين أو عدوانيين. فهم نادراً ما يبتسمون لأنهم ببساطة لا يريدون أن يظهروا الخضوع بأي حال من الأحوال.

وقد أظهر بحث أجري في قاعات المحاكم أن الاعتذار الذي تصاحبه ابتسامة يجلب عقوبة أقل من الاعتذار بدون ابتسامة. إذن كانت الجدة على حق.



سعيد، أم خاضع، أم على وشك أن يمزقك إرباً؟

لماذا يكون الابتسام معدياً

الشيء الملحوظ في الابتسام أنه عندما تبتسم لشخص ما، فإن ذلك يجعله يرد على ابتسامتك بمثلها، حتى عندما تتبادلان الابتسامات المصطنعة.

وقد أجرى البروفيسور ألف ديمبرج من جامعة Uppsala بالسويد تجربة أظهرت أن العقل اللاواعي له تحكم مباشر في عضلات الوجه. وباستخدام جهاز يلتقط الإشارات الكهربية من أنسجة العضلات، قام بقياس نشاط عضلات الوجه لدى ١٢٠ متطوعاً عند مشاهدتهم صوراً لوجوه سعيدة وغاضبة. وكان يخبرهم أن يعبسوا أو يبتسموا أو يجعلوا وجوههم بدون تعبير أثناء مشاهدة هذه الصور. وأحياناً كان التعبير الذي يطلب منهم عكس التعبير الذي يشاهدونه بالصورة: أن يتجهموا وهم يشاهدون وجهاً يبتسم، أو يبتسموا أمام وجه عابس. وأظهرت النتائج أنه لم يكن للمتطوعين تحكم كامل في عضلات الوجه. فبينما كان من السهل التجهم عند مشاهدة صورة رجل غاضب، كان الابتسام أصعب كثيراً. وعلى الرغم من أن المتطوعين كانوا يحاولون عمداً (في الوعي) التحكم في ردود أفعالهم الطبيعية، كانت ارتعاشات عضلات وجوههم تقول شيئاً آخر؛ فكانوا يعكسون كالمرآة التعبيرات التي يرونها، حتى عندما كانوا يحاولون عدم فعل ذلك.

ويعتقد البروفيسور راث كامبل، من يونيفرسيتي كولدج لندن University College London، أن هناك "خلية عصبية عاكسة" في المخ تثير الجزء المسئول عن التعرف على الوجوه والتعبيرات، وتسبب رد فعل فورياً مماثلاً. بمعنى آخر، سواء كنا ندرك ذلك أم لا، نحن نقلد أو نحاكي تلقائياً التعبيرات الوجهية التي نراها.

ولهذا تعتبر الابتسامة المستمرة شيئاً مهماً كجزء من ذخيرة لغة الجسد لديك، حتى عندما لا تشعر أنك ترغب في الابتسام، لأن التبسم يؤثر مباشرة على مواقف الآخرين، وعلى طريقة استجابتهم لك وتفاعلهم معك.

أثبت العلم أنه كلما زاد تبسمك، زادت ردود أفعال الآخرين الإيجابية نحوك.

وخلال أكثر من ثلاثين عاماً من دراسة عمليات البيع والتفاوض، وجدنا أن الابتسام في الوقت المناسب –على سبيل المثال في المراحل الأولى في التفاوض حيث يقدر كل طرف الطرف الآخر– يجعل هناك استجابة إيجابية عند كلا الجانبين. وهذا يؤدي إلى نتائج أكثر نجاحاً ونسب مبيعات أعلى.

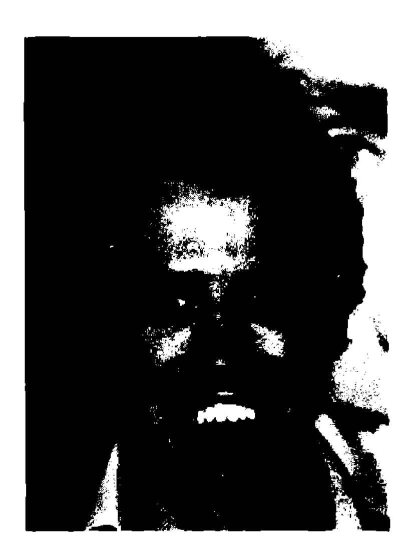
كيف تخدع الابتسامة المخ

يبدو أن القدرة على فك شفرة الابتسامات موجودة في المخ كوسيلة للاستمرار في الحياة. ولأن الابتسام أساساً عبارة عن إشارة خضوع، كان الرجال والنساء الأسلاف في حاجة لمعرفة هل الشخص الغريب القادم يتسم بالمودة أم بالعدوانية. ومن كان يفشل منهم في معرفة ذلك كان مصيره الفناء.



هل تعرف هذا الممثل؟

عندما تنظر للصورة السابقة، ربما تتعرف على الممثل هيو جرانت. عندما طلب من بعض الأشخاص وصف مشاعره في هذه اللقطة، وصفه معظمهم بأنه مسترخٍ وسعيد وذلك بسبب وجهه المبتسم بوضوح. وعندما يتم وضع الصورة في الوضع الصحيح، تصبح لديك وجهة نظر مختلفة تماماً عند وصف مشاعره.



قمنا بقص ولصق عيني جرانت وابتسامته لكي نحصل على وجه يبدو رهيباً ولكن، وكما ترى، يمكن أن يتعرف المخ على الابتسامة حتى عندما يكون الوجه مقلوباً. وهو لا يستطيع عمل ذلك فقط. ولكن يمكن أن يفصل المخ الابتسامة عن باقي أجزاء الوجه الأخرى. وهذا يوضح التأثير القوي للابتسامة علينا.

التدريب على الابتسامة المصطنعة

كما قلنا، لا يستطيع معظم الناس التفريق بين الابتسامة المصطنعة والابتسامة الحقيقية. ويشعر معظمنا بالامتنان إذا كان شخص ما يبتسم لنا، بغض النظر عن كون الابتسامة حقيقية أم مزيفة. ولأن التبسم هو إيماءة استرضاء، يفترض معظم الناس خطأ أنها الإيماءة المفضلة للكذابين. ولكن أظهر بحث أجراد بول إيكمان أنه عندما يكذب الناس عمداً، فمعظمهم، وخاصة الرجال، يبتسمون أقل مما يفعلون في المعتاد. ويعتقد إيكمان أن ذلك لأن الكذابين يدركون أن معظم الناس يربطون التبسم بالكذب، ولذلك يقللون ابتسامهم عمداً. وتأتي ابتسامة الكاذب أسرع من الابتسامة الحقيقية، وتستمر وقتاً أطول. وكأن الكاذب يرتدي قناعاً.

وغالباً ما تظهر الابتسامة الزائفة على جانب واحد من الوجه أكثر من الآخر، فكل جانب من جانبي المخ يحاول أن يجعلها تبدو حقيقية. ونصف قشرة المخ

المتخصص في تعبيرات الوجه هو النصف الأيمن، ويرسل أساساً إشارات للجانب الأيسر للجسم. ونتيجة لذلك، تظهر مشاعر الوجه الزائفة أكثر على الجانب الأيسر للوجه منها على الجانب الأيمن. أما في الابتسامة الحقيقية، فيعطي نصفا المخ أوامر لجانبي الوجه لكي يتصرفا بتناسق وتماثل.



عند الكذب، عادة ما يكون الجانب الأيسر للابتسامة واضحاً أكثر من الجانب الأيمن

المهربون يبتسمون أقل

كلفنا مسئولو الجمارك في أستراليا، في عام ١٩٨٦، أن نساعد في وضع برنامج لزيادة المضبوطات من السلع غير القانونية والمخدرات المهربة لأستراليا. وحتى ذلك الوقت، كان الضباط يظنون أن الكاذبين يزيدون مرات ابتسامهم إذا كانوا يكذبون أو كانوا تحت ضغط. ولكن تحليلنا لتسجيلات لأشخاص طلبنا منهم أن يكذبوا عمداً أظهر العكس؛ فعندما كانوا يكذبون، كانوا يبتسمون أقل أو لا يبتسمون إطلاقاً، بصرف النظر عن ثقافتهم. أما الأشخاص الأبرياء الذين كانوا يقولون الحقيقة زادوا عدد مرات ابتسامهم عندما كانوا صادقين. ولأن الابتسام متأصل في حالة الخضوع، كان الأبرياء يحاولون استرضاء متهميهم. بينما كان الكاذبون المحترفون يقللون ابتساماتهم وإشارات الجسد الأخرى. إنه

نفس الموقف عندما تمر سيارة شرطة بجانبك في إشارة المرور، فعلى الرغم من أنك لم تنتهك القانون، مجرد حضور الشرطة يجعلك تشعر أنك مذنب وتبدأ في الابتسام. وهذا يوضح كيف يتم التحكم في الابتسام المصطنع، وينبغي دائماً أن نلاحظ السياق الذي يحدث فيه.

خمسة أنواع شائعة للابتسام

فيما يلي ملخص وتحليل للأنواع الشائعة للابتسامات التي قد تراها كل يوم:

١. ابتسامة الشفاه المطبقة

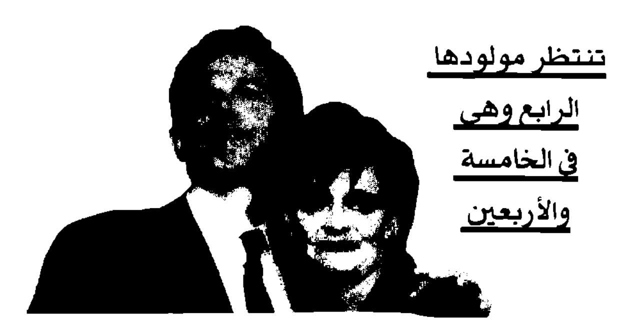
الشفتان تتسعان عبر الوجه وهما مغلقتان بإحكام فتكونان خطاً مستقيماً وتكون الأسنان محجوبة. وهذه الابتسامة تعطي رسالة أن المبتسم لديه سر أو رأي أو موقف يخفيه عنك. وهذه الابتسامة تفضلها المرأة التي لا ترغب في إظهار أنها لا تحب شخصاً ما، وعادة ما تقرأ النساء الأخريات هذه الابتسامة بوضوح على أنها إشارة رفض. ولكن يغفل عنها معظم الرجال.



تظهر ابتسامة الشفاه المطبقة أن لديها سراً لن تطلعك عليه

على سبيل المثال، قد تقول امرأة على امرأة أخرى إنها "امرأة متمكنة جداً وتعرف ما تريده بالضبط"، ثم يتبع ذلك ابتسامة الشفاه المطبقة، بدلاً من أن تقول ما تفكر فيه فعلاً: "أعتقد أنها عدوانية ولحوحة!". إن ابتسامة الشفاه المطبقة

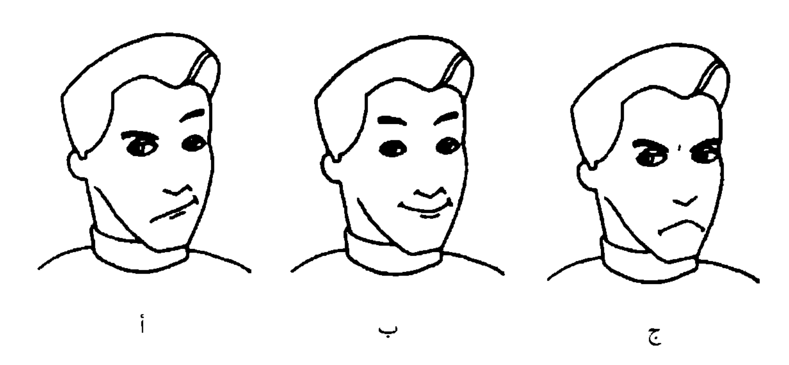
نراها أيضاً في صور المجلات لرجال الأعمال الناجحين التي تقول ابتسامتهم: "لقد توصلت لأسرار النجاح وعليك أن تحاول وتخمن ما هي". في مثل هذه المقابلات، يميل الرجال للتحدث عن مبادئ النجاح، ولكن نادراً ما يظهرون التفاصيل الدقيقة التي تروي كيف نجحوا. وبالعكس، دائماً ما نرى ريتشارد برانسون يبتسم ابتسامة عريضة تظهر أسنانه. ويسعد بتوضيح التفاصيل الدقيقة لنجاحه لأنه يعرف أن معظم الناس لن يفعلوها بأي حال من الأحوال.



توني وشيري بلير يبتسمان ابتسامة "الشفاه المطبقة"
حول موضوع حمل شيري الأخير

٢. الابتسامة الملتوية

في هذه الابتسامة تظهر مشاعر متضادة على كل جانب من جانبي الوجه. في الصورة (أ)، الجانب الأيمن للمخ يرفع الحاجب الأيسر والعضلة الوجنية اليسرى والوجنة اليسرى لينتج نوعاً من الابتسام في الجانب الأيسر للوجه. بينما يسحب الجانب الأيسر للمخ نفس العضلات لأسفل في الجانب الأيمن لينتج عبوساً غاضباً. عندما تضع مرآة في منتصف الشكل (أ)، بزاوية ٩٠ درجة لتعكس كل جانب من جانبي الوجه، تجد وجهين مختلفين تماماً ولهما مشاعر متضادة. فرؤية الجانب الأيمن للوجه بالمرآة تظهر الصورة (ب)، ذات الابتسامة العريضة. بينما رؤية الجانب الأيسر للوجه في المرآة فتظهر عبوساً غاضباً (الصورة ج).



إن الابتسامة الملتوية مميزة للعالم الغربي، ويمكن أن تحدث عمداً فقط، وهذا يعني أنها تعبر عن رسالة واحدة: السخرية.

٣. ابتسامة الفك الساقط

وهي ابتسامة يتم التدرب عليها، ويكون فيها الفك السفلي ساقطاً لأسفل ليعطي الانطباع أن الشخص يضحك أو يمزح. وهي مفضلة لشخصيات مثل The Joker في فيلم بات مان. وبل كلينتون وهيو جرانت، وجميعهم يستخدمونها لإحداث ردود فعل سعيدة لدى الجمهور أو للفوز بمزيد من الأصوات.



ابتسامة الفك الساقط ومحاولة لتصنع ابتسامة العينين



ابتسامة الفك الساقط وفيها الفك فقط يتدلى للتظاهر بالسعادة

٤. ابتسامة النظر لأعلى من الجانب

يكون الرأس لأسفل والنظر لأعلى مع منح ابتسامة الشفاه المطبقة، فيبدو المبتسم شاباً ومازحاً وكتوماً. ثبت أن هذه الابتسامة الخجولة هي التي يفضلها الرجال في كل مكان، لأنه عندما تبتسم المرأة بهذه الطريقة، تثير مشاعر أبويه عند الرجل. مما يجعله يريد حمايتها ورعايتها. وهذه إحدى الابتسامات التي استخدمتها الأميرة ديانا لكي تأسر قلوب الناس في كل مكان.



ابتسامة ديانا بطريقة النظر لأعلى من الجانب كان لها
تأثير قوي على كل من الرجال والنساء

هذه الابتسامة جعلت الرجال يريدون حمايتها، وجعلت النساء يردن أن يكن مثلها. وليس مثيراً للدهشة أن هذه الابتسامة تستخدمها النساء لجذب الرجال؛ حيث إن الرجال يعتبرونها إغراءً، وهي إشارة قوية بمعنى "هيا تقدم". وهي نفس الابتسامة التي يستخدمها الآن الأمير ويليام، والتي لا تكسبه حب الناس فقط، ولكن أيضاً تذكرهم بديانا.

٥. ابتسامة بوش العريضة

توجد دائماً ابتسامة متكلفة على وجه الرئيس جورج دبليو بوش. وقد توصل راي بيردوستل إلى أن الابتسام بين أشخاص الطبقة المتوسطة شائع أكثر في أتلانتا، ولوزيفيل، وممفيس، وناشفيل، ومعظم تكساس. وبوش من تكساس، وهم يبتسمون أكثر من معظم الأمريكيين. ونتيجة لذلك، في تكساس، قد يسأل الشخص الذي لا يبتسم هل هو "غاضب من شيء"، أما في نيويورك، فيسأل الشخص الذي يبتسم "ما الذي يضحك؟". كان الرئيس جيمي كارتر أيضاً من الجنوب، وكان يبتسم طوال الوقت، وهذا جعل الشماليين يشعرون بالقلق؛ حيث كانوا يخافون أنه يعرف شيئاً لا يعرفونه.

ابتسم دائماً، وسيتساءل الجميع ما الذي يدور بذهنك.

الضحك هو أفضل علاج

ومثل الابتسام، عندما يكون الضحك جزءاً دائماً منك، يجذب الأصدقاء، ويفيد الصحة، ويطيل العمر. فعندما نضحك، يتأثر كل عضو من أعضاء الجسم بصورة إيجابية. ينشط التنفس، وهذا يحرك الحجاب الحاجز والرقبة والمعدة والوجه والأكتاف. والضحك يزيد مقدار الأكسجين في الدم، وهذا لا يساعد فقط في تحسين الدورة الدموية، ولكنه أيضاً يوسع الأوعية الدموية القريبة من سطح الجلد. وهذا هو السبب في احمرار الوجه عند الضحك. ويمكن أيضاً أن يقلل الضحك من معدل سرعة ضربات القلب، ويوسع الشرايين، ويفتح الشهية، ويحرق السعرات الحرارية.

وقد توصل طبيب الأمراض العصبية هنري رابينشتاين إلى أن دقيقة واحدة من الضحك المتواصل تؤدي لحوالي ٤٥ دقيقة من الاسترخاء بعدها. وذكر البروفيسور ويليام فراى من جامعة ستانفورد أن ١٠٠ ضحكة تعطي الجسم تمرين أيروبيك يعادل جلسة لمدة عشر دقائق على جهاز التجديف. ومن الناحية الطبية، هذا هو السبب في أهمية وفائدة الضحك للإنسان.

كلما تقدمنا في العمر، أخذنا الحياة بجدية أكثر. فالشخص البالغ يضحك بمعدل ١٥ ضحكة في اليوم، أما من في مرحلة ما قبل المدرسة فيضحك بمعدل ٤٠٠ مرة.

ينبغي أن تأخذ الضحك بجدية

أظهرت الأبحاث أن الشخص الذي يضحك أو يبتسم، حتى عندما لا يشعر بالسعادة فعلاً، يجعل النشاط الكهربي يتدفق في جزء من "المنطقة السعيدة" في الجانب الأيسر من المخ. وقد قام البروفيسور ريتشارد ديفيدسون، أستاذ علم النفس والطب النفسي بجامعة ويسكنسون، ماديسون، في إحدى دراساته العديدة عن الضحك، بتوصيل الأشخاص بجهاز لرسم موجات المخ (EEG) Electroencephalograph يقيس نشاط موجة المخ، وعرض أمامهم أفلاماً مضحكة. الابتسام جعل المناطق السعيدة تدق بشدة. وقد أثبت أن الابتسام والضحك المتعمد يحرك نشاط المخ نحو السعادة التلقائية.

كما اكتشف البروفيسور آرنيه كان، أستاذ علم النفس بجامعة نورث كارولينا. أن روح الدعابة لها تأثير إيجابي مضاد للضغط العصبي. وقد أجرى تجربة مع أشخاص ظهرت عليهم علامات الاكتئاب الأولية، حيث شاهدت مجموعتان أفلام فيديو لمدة ثلاثة أسابيع. وقد ظهر تحسن على المجموعة التي شاهدت أفلاماً كوميدية أكثر من المجموعة التي شاهدت أفلاماً غير كوميدية. واكتشف أيضاً أن الأشخاص المصابين بالقرح يتجهمون أكثر من غير المصابين. وإذا وجدت

نفسك متجهماً عابساً، فمارس وضع يدك على جبهتك عندما تتحدث، لكي تدرب نفسك على عدم العبوس.

نحن نضحك ونتكلم، لكن القردة لا تفعل

اكتشف البروفيسور روبرت بروفاين، أستاذ علم النفس في جامعة ماريلاند، بالتيمور، أن ضحك البشر يختلف عن ضحك الرئيسات. فضحك الشمبانزي يشبه اللهاث، مع حدوث صوت واحد فقط لكل شهيق أو زفير. إن نسبة واحد إلى واحد تلك بين دورة التنفس والنطق هي التي تجعل النطق مستحيلاً لمعظم الرئيسات. ولأن البشر يمشون قائمين، لا يتحمل الجزء العلوي وزناً ثقيلاً، وبذلك يمكن التحكم في التنفس بصورة أفضل. ولذلك يمكن أن يحول الإنسان الزفير ويعدله ليتمكن من الكلام والضحك. يمكن أن يكون للقردة مفاهيم لغوية، ولكن لا يمكنها إصدار أصوات اللغة. ولأن البشر يسيرون قائمين كما قلنا، فإن لهم نطاقاً واسعاً من الحرية في الأصوات التي يصدرونها، بما في ذلك الكلام والضحك.

الضحك يشفي

إن الضحك يحفز مسكنات الألم الطبيعية بالجسم ومحسنات المزاج، والمعروفة باسم الإندورفينات endorphins، وهذا يساعد في تخفيف الضغط العصبي وشفاء الجسم. عندما تم تشخيص حالة نورمان كزنز بمرض تصلب المفاصل، وهو مرض يضعف الجسم بشدة، أخبره الأطباء أنهم لا يمكنهم مساعدته وأنه سيعيش بألم شديد حتى توافيه المنية. أقام نورمان بغرفة في فندق، واستأجر كل فيلم مضحك كان يجده: Marx Brothers، و Airplane، و The Three Stooges... إلخ. شاهد وأعاد مشاهدة هذه الأفلام مرات ومرات، وكان يضحك بشدة وبصوت مرتفع. وبعد ستة أشهر من العلاج بالضحك الذي توصل إليه. اندهش الأطباء بشدة عندما وجدوا أنه شفي تماماً من مرضه؛ لقد ذهب المرض!

وهذه النتيجة المذهلة كانت سبب نشر كتاب كزنز بعنوان Anatomy of an Illness، وبداية أبحاث كثيرة حول وظيفة الإندورفينات. إن الإندورفينات عبارة عن مواد كيماوية تفرز من المخ عند الضحك، وتكوينها الكيميائي يشبه المورفين والهيروين ولها تأثير مهدئ على الجسم، مع بناء الجهاز المناعي في نفس الوقت. وهذا يوضح لماذا نادراً ما يصاب الأشخاص السعداء بالمرض، ولكن هؤلاء الذين يتذمرون غالباً ما يبدون مرضى.

الضحك حتى البكاء

الضحك والبكاء مترابطان جداً من الناحية النفسية والفسيولوجية. تذكر آخر مرة سمعت فيها نكتة جعلتك تنفجر في الضحك ولم تستطع التحكم في نفسك. كيف كان شعورك بعد ذلك؟ شعرت بوخز خفيف في جميع أجزاء جسمك. أليس كذلك؟ لقد أفرز المخ الإندورفينات، وهذا حسن حالتك المزاجية، وهي نفس الخبرة التي يشعر بها متعاطي المخدرات بعد تناول المخدر. الأشخاص الذين لا يستطيعون الضحك عندما يواجهون مصاعب الحياة غالباً ما يتحولون لتعاطي المخدرات أو المسكرات لكي يصلوا لنفس الشعور الذي يسببه الضحك بفعل الإندورفينات.

يتناول الناس الكحوليات ويتعاطون المخدرات ليشعروا بما يشعر به السعداء بصورة طبيعية.

وقد وجد بول إكمان أن أحد أسباب انجذابنا للوجوه المبتسمة والضاحكة هو أنها يمكن في الواقع أن تؤثر على جهازنا العصبي اللاإرادي. فنحن نبتسم عندما نرى وجهاً مبتسماً، وهذا يفرز الإندورفينات. فإذا كنت محاطاً بأناس تعساء وغير سعداء، فعلى الأرجح أنك ستعكس أو تقلد تعبيراتهم وتصبح نكد المزاج أو مكتئباً.

العمل في بيئة غير سعيدة ضار بالصحة.

كيف تعمل النكات

إن أساس معظم النكات أنه في الكلمات القليلة الأخيرة منها يحدث شيء مأساوي أو مؤلم لشخص ما. وفي الواقع، النهاية غير المتوقعة "تخيف" المخ، ونضحك بصوت يشبه صوت الشمبانزي الذي يحذر الآخرين من خطر وشيك. وعلى الرغم من أننا ندرك ونعلم أن النكتة ليست حدثاً حقيقياً، يفرز ضحكنا الإندورفينات كما لو كانت النكتة حدثاً حقيقياً. ولو أنها كانت حدثاً حقيقياً، لقد ندخل في إحساس البكاء وسيفرز الجسم أيضاً الإندورفينات. إن البكاء غالباً امتداد لنوبة ضحك ولذلك، في الأزمات العاطفية الشديدة مثل سماع خبر وفاة شخص عزيز، قد يبدأ الشخص الذي لا يستطيع تقبل خبر الموت في الضحك. وعندما يصدمه الواقع، يتحول الضحك إلى البكاء.



أصل ضحك الإنسان يشبه إشارة تحذير الشمبانزي

غرفة الضحك

في الثمانينيات من القرن الماضي، أدخلت مستشفيات أمريكية عديدة مفهوم "غرفة الضحك". فاستناداً على تجربة نورمان كزنز وأبحاث أخرى عن الضحك

أجراها د. باتش آدامز، خصصت المستشفيات غرفة وملئوها بكتب النكات والأفلام الكوميدية والشرائط الفكاهية، ونظموا زيارات للممثلين الكوميديين والبهلوانات. وكانوا يعرضون المرضى لجلسات تستغرق ٣٠-٦٠ دقيقة كل يوم. وكانت النتيجة مذهلة: تحسن هائل في صحة المرضى، ومعدل أقل في المدة التي يقضيها المريض للعلاج بالمستشفى. ونتج أيضاً عن غرفة الضحك قلة المسكنات المطلوبة، وأصبح التعامل مع المرضى أسهل. لذلك يمكن القول بأن الطب الآن يأخذ الضحك بجدية.

من يضحك كثيراً يعش طويلاً.

الابتسام والضحك وسيلة للترابط

وجد روبرت بروفاين أن الضحك قد يحدث ٣٠ مرة أكثر لدى المشاركين في موقف اجتماعي منه في جلسة انفرادية. وقد وجد أن تأثر الضحك بالنكات والقصص الفكاهية أقل بكثير من تأثره بالعلاقات الاجتماعية؛ حيث وجد أن ١٥٪ فقط من ضحكنا يتعلق بالنكات. وفي دراسات بروفاين، كان المشاركون يميلون للتحدث لأنفسهم عندما يكونون بمفردهم وليس للضحك. وتم تصوير المشاركين بالفيديو وهم يشاهدون فيلماً فكاهياً في ثلاثة مواقف مختلفة: بمفردهم، ومع شخص غريب من نفس الجنس، ومع صديق من نفس الجنس.

النكات تسبب ١٥٪ فقط من ضحكنا. وللضحك علاقة كبيرة بالترابط مع الآخرين.

وبالرغم من عدم وجود اختلافات في مدى إعجاب المشاركين بالفكاهة في الفيلم. إلا أن المشاركين الذين شاهدوه بمفردهم ضحكوا أقل كثيراً من الذين شاهدوه مع حضور شخص آخر، سواء صديق أو غريب. فكان عدد مرات الضحك والزمن

الذي تستغرقه الضحكات أكثر كثيراً في كلا الموقفين اللذين يتضمنان شخصا آخر منه عندما يكون الشخص منفرداً. فالضحك حدث أكثر كثيراً أثناء التفاعل الاجتماعي. وتظهر هذه النتائج أنه كلما كان الموقف اجتماعياً بشكل أكبر، زادت مرات ضحك الأشخاص المشاركين فيه، واستغرقت ضحكاتهم مدة أطول.

الدعابة وسيلة إقناع

توصلت كارين ماتشليت، أستاذة التسويق في كلية إدارة الأعمال بجامعة سينسنيتي، إلى أن إضافة الدعابة والفكاهة للإعلانات يزيد المبيعات. ووجدت أن الدعابة تجعل المستهلكين يقبلون ما يدعيه الإعلان ويزيد من المصداقية، لذلك فالإعلان الفكاهي الذي يقدمه شخص مشهور يكون ناجحاً ومقبولاً أكثر.

الفم المتدلي دائماً

عكس جذب جانبي الفم لأعلى للدلالة على السعادة هو جذب جانبي الفم لأسفل ليظهر تعبير الفم المتدلي. وهذا يحدث للشخص الذي يشعر أنه غير سعيد أو نكد المزاج أو مكتئب أو غاضب أو متوتر. وللأسف، إذا ظلت هذه المشاعر السلبية لدى الشخص طوال عمره، فسيستقر جانبا الفم في الوضع المتدلي دائماً.

وفي آخر العمر، قد يجعل هذا مظهر الشخص يشبه كلب البولدوج. وأثبتت الدراسات أننا نبتعد عن الأشخاص أصحاب هذا التعبير، ونتواصل معهم بالعين بشكل أقل، ونتجنبهم عندما يسيرون نحونا. إذا اكتشفت أن تعبير الفم المتدلي تسلل إلى تعبيرات وجهك، فمارس الابتسام كثيراً، فهذا لن يساعدك فقط على تجنب أن تبدو ككلب غاضب في أراذل العمر، ولكن سيجعلك أيضاً تشعر بإيجابية أكثر. وسيساعدك هذا أيضاً على عدم تخويف الأطفال الصغار، وسيجعلهم لا يرونك بقرة عجوزاً نكدة المزاج.




يمكن أن يصبح تعبير "الفم المتدلي" سمة دائمة في الوجه. يوجهنا حدسنا إلى أن نبتعد عن أصحاب الفم المتدلي

الابتسام عند النساء

أظهر بحث أجراه مارفن هيتشت وماريان لا فرانس من جامعة بوسطن أن الأشخاص التابعين يبتسمون أكثر في وجود الأشخاص المسيطرين والأرفع منزلة. في المواقف الودية وغير الودية. بينما يبتسم الأشخاص الأرفع منزلة مع الأشخاص التابعين في المواقف الودية فقط.

وأظهر هذا البحث أن النساء يبتسمن أكثر من الرجال في كل من مواقف العمل والمواقف الاجتماعية. مما قد يجعل المرأة تبدو تابعة أو ضعيفة في لقاءاتها مع الرجال الذين لا يبتسمون. ويزعم بعض الناس أن ابتسام المرأة الزائد ناتج عن وضع الرجال المرأة على مر التاريخ في الأدوار التابعة. ولكن هناك بحث آخر يظهر أنه من عمر الثمانية أسابيع. تبتسم الرضيعات أكثر كثيراً من الرضع الذكور. لذلك ربما يكون الابتسام عند المرأة فطرياً وليس مكتسباً بالتعلم. والتفسير الأرجح هو أن الابتسام يتناسب على نحو وثيق مع دور المرأة كمهدئة ومربية وهذا لا يعني أن المرأة لا يمكن أن تكون متسلطة كالرجل. ولكن الابتسام الزائد يجعلها تبدو أقل تسلطاً.

ابتسام المرأة الزائد قد يكون فطرياً.

وقد وصفت د. نانسي هينلي، المتخصصة في علم النفس الاجتماعي في جامعة كاليفورنيا في لوس أنجلوس، ابتسامة المرأة بأنها "علامة الاسترضاء"، وتستخدم غالباً لاسترضاء رجل أقوى. وأظهر بحثها أنه في اللقاءات الاجتماعية تبتسم المرأة ٨٧٪ من الوقت مقابل ٦٧٪ للرجل، وأن احتمالات ردها على ابتسامات الجنس الآخر تزيد على الرجال بنسبة ٢٦٪. وقد أجريت تجربة باستخدام ١٥ صورة لسيدات يظهرن تعبيرات السعادة والحزن والحيادية، وقام ٢٥٧ مشاركاً بترتيبهن حسب الجاذبية. وكانت النساء ذوات تعبيرات الحزن أقل جاذبية. وتم اعتبار صور النساء غير المبتسمات على أنها علامة على التعاسة، بينما فسرت صور الرجال غير المبتسمين على أنها علامة على السيطرة. والدروس المستفادة للنساء هنا هي أن يقللن الابتسام عند التعامل مع الرجال المسيطرين في العمل، أو أن يبتسمن بنفس القدر الذي يبتسم به الرجال. وإذا أراد الرجال أن يكونوا أكثر إقناعاً مع النساء، فعليهم الابتسام أكثر في جميع المناسبات.

الضحك والحب

وجد روبرت بروفاين أن المرأة في مجال المغازلة هي أيضاً صاحبة النصيب الأكبر من الضحك والتبسم، وليس الرجل. والضحك في هذه المناسبات يستخدم كطريقة لتحديد مدى نجاح الطرفين في إنشاء علاقة مترابطة بينهما. والأمر ببساطة هو كلما استطاع الرجل أن يضحك المرأة أكثر، وجدته أكثر جاذبية. وذلك لأن القدرة على إضحاك الآخرين تعتبر سمة من سمات السيطرة، والمرأة تفضل الرجل المسيطر، بينما يفضل الرجل المرأة التابعة. ووجد بروفاين أيضاً أن الشخص التابع سيضحك لاسترضاء شخص أعلى مرتبة، وأن الشخص الأعلى مرتبة سيضحك التابعين –ولكن دون أن يضحك هو– كوسيلة للاستمرار في السيطرة والهيمنة.

تظهر الدراسات أن النساء يضحكن من الرجال الذين ينجذبن نحوهن، والرجال ينجذبون للنساء اللاتي يضحكن منهم.

وهذا يوضح لماذا نجد أن امتلاك روح الدعابة يحتل مكانة متقدمة جداً في قائمة أولويات المرأة في الصفات التي تنشدها في الرجل. فعندما تقول المرأة: "إنه رجل ظريف جداً، لقد قضينا الليلة بأكملها نضحك معاً"، فعادة ما يعني ذلك أنها قضت الليلة تضحك، وأنه قضى الليلة يضحكها.

من منظور الرجل، عندما يقول إن هذه المرأة تمتلك روح الدعابة، فهو لا يعني أنها تقول النكات، ولكن أنها تضحك على نكاته.

وعلى مستوى أعمق، يبدو أن الرجال يفهمون قيمة جاذبية خفة الظل وروح الدعابة، ويقضون وقتاً طويلاً مع غيرهم من الرجال يتنافسون على قول أفضل نكتة لتعزيز مكانتهم. وينزعج العديد من الرجال أيضاً عندما يسيطر أحدهم على قول النكات، وخاصة في وجود النساء اللاتي يضحكن أيضاً. ومن المرجح أن يعتقد الرجال أن من يقول النكات ليس فقط أحمق، ولكنه ليس ظريفاً أيضاً. على الرغم من أن جميع النساء غارقات في الضحك. والنقطة التي ينبغي أن يفهمها الرجال هي أن الرجال الظرفاء يكونون أكثر جاذبية بالنسبة لمعظم النساء. ولحسن الحظ، يمكن أن تتعلم أن تكون خفيف الظل.





كيف ترى المرأة الرجل: الصورة على اليسار توضح كيف ترى المرأة الرجل الذي لا يجعلها تضحك. والصورة على اليمين توضح كيف تراه عندما يجعلها تضحك

ملخص

عندما تبتسم لشخص آخر، فدائماً تقريباً ما سيرد لك الابتسامة بمثلها، وهذا **يسبب** مشاعر إيجابية لديك ولدى الشخص الآخر، بسبب مبدأ المثير والاستجابة. **وتثبت** الدراسات أن معظم اللقاءات تسير بسلاسة أكثر، وتدوم أطول، ويكون **لها** نتائج أكثر إيجابية، وتحسن العلاقات بشكل هائل، عندما تبتسم وتضحك **بشكل** متكرر حتى يصبح ذلك عادة لديك.

وقد ثبت بالدليل القاطع أن الابتسامات والضحكات تبني الجهاز المناعي، **وتدافع** عن الجسم ضد العلل والأمراض، وتداوي الجسم، وتجعل الأفكار مقنعة، **وتجذب** المزيد من الأصدقاء، وتطيل العمر. المرح يشفي.

الفصل ٤

إشارات الذراع



وضع اليدين على هذه المنطقة يشعر الرجال بمزيد من الأمان عندما يشعرون بأنهم مهددون

إشارات حاجز الذراع

إن الاختباء خلف حاجز هو استجابة طبيعية نتعلمها في عمر مبكر لحماية أنفسنا. عندما كنا أطفالاً، كنا نختبئ خلف أشياء مادية مثل الموائد. والكراسي. وقطع الأثاث، وتنورة الأم عندما نجد أنفسنا في موقف تهديد. وعندما نكبر. يصبح سلوك الاختباء هذا محنكاً أكثر. وفي عمر السادسة تقريباً، عندما يصبح الاختفاء خلف الأشياء المادية أمراً غير مقبول. نتعلم أن نضع أذرعنا أمام صدورنا عند حدوث أي تهديد. وبعد العاشرة، نتعلم أن نجعل إيماءة ثني الذراعين أقل وضوحاً بإرخاء الذراعين بعض الشيء، ونضيف إليها إيماءة وضع قدم على الأخرى.

وعندما نكبر، تتطور إيماءة ثني الذراعين لدرجة أننا نجعلها أقل وضوحاً للآخرين. وبثني إحدى أو كلتا الذراعين أمام الصدر، يتكون حاجز عبارة عن محاولة في اللاوعي لصد ما نعتقد أنه تهديد أو ظروف غير مرغوبة. تثنى الذراعان أمام القلب والرئتين تماماً لحماية هذه الأعضاء الحيوية من أن يصيبها أي ضرر، لذلك فعلى الأرجح تعتبر إيماءة ثني الذراعين أمام الصدر فطرية. تفعل القردة ذلك أيضاً لحماية أنفسها من أي هجوم محتمل يأتي من الأمام. وهناك شيء واحد مؤكد: عندما يكون للشخص موقف عصبي أو سلبي أو دفاعي، فعلى الأرجح أنه سيطوي ذراعيه أمام صدره بشدة، ليظهر أنه يشعر بالتهديد.

لماذا قد يكون ثني الذراعين ضاراً

أظهر بحث تم إجراؤه في الولايات المتحدة على إيماءة ثني الذراعين بعض النتائج المقلقة. طلب من مجموعة من المتطوعين حضور سلسلة من المحاضرات، وتم إخبار كل طالب ألا يضع قدماً على الأخرى، وألا يثني ذراعيه، وأن يجلس في وضع مسترخٍ مريح. وفي نهاية المحاضرات، تم اختبار كل طالب في تذكره ومعرفته بالمادة، وتم تسجيل موقفه تجاه المحاضر. وخاضت مجموعة ثانية من المتطوعين نفس العملية، ولكن طلب من هؤلاء طي الذراعين بشدة على صدورهم طوال المحاضرات. وأظهرت النتائج أن المجموعة التي طوت أذرعها تعلمت وتذكرت ٣٨٪ أقل من المجموعة التي كانت أذرعها غير مطوية. وكان للمجموعة الثانية أيضاً رأي أكثر نقداً في المحاضرات والمحاضرين.

عندما تطوي ذراعيك،
تقل مصداقيتك جداً.

وقد أجرينا نفس هذه الاختبارات في عام ١٩٨٩ على ١٥٠٠ مشارك أثناء محاضرات مختلفة، وسجلنا نتائج متطابقة تقريباً. وأظهرت هذه الاختبارات أنه، عندما يطوي أحد المستمعين ذراعيه، لا تتولد لديه أفكار سلبية عن المحاضر وحسب،

ولكنه أيضاً يعطي اهتماماً أقل لما يقال. ولهذا السبب، على مراكز التدريب توفير مقاعد ذات ذراعين لتتيح للحاضرين جعل أذرعهم غير مطوية.

نعم... ولكنني أشعر "بالراحة" وحسب

يزعم بعض الناس أنهم معتادون على تشبيك الذراعين لأن ذلك الوضع مريح. أي إيماءة ستكون مريحة عندما يكون لديك الشعور المتجاوب معها؛ بمعنى أنه إذا كان لديك شعور سلبي أو دفاعي أو عصبي، فستكون إيماءة ثني الذراعين مريحة. أما إذا كنت تلهو مع أصدقائك، فستشعر أن ثني الذراعين غير مناسب.

تذكر أنه فيما يتعلق بلغة الجسد، يكون للرسالة معنى لدى المرسل ولدى المتلقي أيضاً. قد تشعر أن ثني الذراعين وتصليب الظهر والرقبة شيء "مريح"، ولكن أظهرت الدراسات أن ردود فعل الآخرين لهذه الإيماءات تكون سلبية. إذن الدرس هنا واضح؛ تجنب ثني ذراعيك تحت أي ظرف إلا إذا كانت نيتك أن تظهر للآخرين أنك "غير موافق"، أو لا تريد أن تشارك.

ربما تشعر أن ثني الذراعين مريح، ولكن الآخرين سيعتقدون أنه لا يمكن الاقتراب منك.

اختلافات النوع

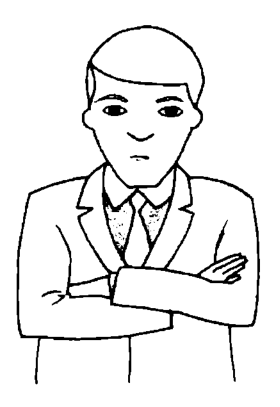
تدور أذرع الرجال داخلياً بينما تدور أذرع النساء خارجياً. هذه الاختلافات في الدوران مكنت الرجال من التصويب والإلقاء بدقة أكثر، بينما أتاح مرفقا المرأة المنبسطان وضعاً أوسع وأكثر استقراراً لحمل الأطفال الرضع. وهناك فرق مدهش وهو أن النساء يملن لفتح أذرعهن أكثر عندما يكن في صحبة رجال يشعرن أنهم جذابون، ويطوين أذرعهن على صدورهن في صحبة الرجال العدوانيين أو غير الجذابين.



دوران أذرع الرجال للداخل يتيح لهم التصويب بدقة، ودوران أذرع النساء للخارج يسهل حمل الأشياء

ثني الذراعين أمام الصدر

الذراعان مطويتان معاً على الصدر كمحاولة لوضع حاجز بين الشخص وشخص آخر أو شيء آخر لا يحبه. وهناك أوضاع كثيرة لثني الذراعين وسنناقش هنا الأوضاع الأكثر شيوعاً. الذراعان المتشابكتان على الصدر وضع عالمي، ويفسر بنفس المعنى الدفاعي أو السلبي في كل مكان تقريباً. وعادة ما يكون بين الغرباء في الاجتماعات العامة وفي الطوابير أو أثناء الوقوف في صفوف في الكافيتريات وعند المصاعد، أو في أي مكان يشعر فيه الأشخاص بعدم الثقة أو عدم الأمان.



ثني الذراعين أمام الصدر: إنه لن يخرج ما بداخله، وأنت لن تقترب منه

حضرنا اجتماعاً في المجلس المحلي ذات مرة. ودار جدل حول قطع الأشجار بواسطة أصحاب المصانع. جلس هؤلاء في أحد جانبي الغرفة. وجلس خصومهم -"محبو الخضرة- في الجانب الآخر. وجلس نصف الحاضرين تقريباً مشبكين أذرعهم أمام صدورهم في بداية اللقاء. وزادت النسبة إلى ٩٠٪ في "محبي الخضرة" عندما خاطب أصحاب المصانع الجمهور. وقام بذلك تقريباً ١٠٠٪ من أصحاب المصانع عندما تحدث "محبو الخضرة". وهذا يبين كيف أن معظم الناس يتخذون وضع ثني الأذرع عندما يختلفون مع ما يسمعون. ويفشل العديد من المتحدثين في توصيل رسالتهم للجمهور لأنهم لا يرون مستمعيهم وهم يتخذون وضع ثني الأذرع أمام الصدر. أما المتحدثون ذوو الخبرة فيعلمون أن هذه الإيماءة تعني أنهم بحاجة "لكسر الجليد". وذلك لتحويل مستمعيهم لوضع أكثر تفتحاً يغير موقفهم من السلبية إلى الإيجابية.

عندما ترى شخصاً ما يتخذ وضع ثني الذراعين. فمن المعقول أن تفترض أنك قد قلت شيئاً ما لا يتفق معه. وقد يكون لا جدوى من الاستمرار بنفس أسلوب النقاش، حتى إذا كان الشخص يتفق معك شفوياً. فالواقع أن لغة الجسد أصدق من الكلمات.

طالما أن الشخص يتخذ وضع ثني الذراعين، فسيظل هناك موقف سلبي.

ينبغي أن يكون هدفك أن تحاول فهم سبب ثني ذراعيه. وأن تحاول تحويل الشخص نحو موقف أكثر تفتحاً. فالموقف يسبب حدوث الإيماءة. والاستمرار في الإيماءة يفرض استمرار الموقف.

الحل

هناك طريقة بسيطة وفعالة لكسر وضع ثني الذراعين، وهي أن تعطي المستمع شيئاً يحمله. أو تطلب منه أن يفعل شيئاً. فإعطاؤه قلماً. أو كتاباً. أو كتيباً. أو عينة. أو اختباراً مكتوباً يجبره على فرد ذراعيه والميل للأمام. وهذا يجعله

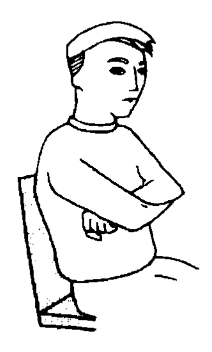
في وضع جسدي أكثر انفتاحاً. وبذلك، يكون في موقف عقلي أكثر انفتاحا ويمكن أيضاً أن يكون طلبك من الشخص أن يميل للأمام لينظر في عرض مرئي وسيلة فعالة لفتح ذراعيه. ويمكن أيضاً أن تميل للأمام وراحتا يديك لأعلى وتقول: "أرى أن لديك سؤالاً... ما الذي تريد أن تعرفه؟"، أو "ما رأيك؟". وعندئذ تجلس أو تميل للخلف لتدل على أنه حان دوره ليتكلم. وباستخدام راحتي يديك، تخبره بدون كلام أنك تريده أن يكون صريحاً وصادقاً لأنك كذلك.

سأل العميل، الذي بدأ يبدو وكأنه شجرة كريسماس مزينة: "لماذا أحمل كل هذه الأقلام والكتيبات؟"، فأجابه المفاوض: "سأخبرك عن ذلك لاحقاً".

غالباً ما يتعلم العاملون في المبيعات والمفاوضون أنه عادة من الأكثر أماناً ألا تستمر في عرض منتج أو فكرة حتى يتم اكتشاف سبب ثني العميل لذراعيه. وكثيراً ما يكون لدى المشتري اعتراضات خفية لا يكتشفها رجال المبيعات أبداً لأنهم لم يروا إيماءة ثني المشتري لذراعيه. والتي تشير إلى أنه يشعر بشعور سلبي تجاه شيء ما.

ثني الذراعين المسلح

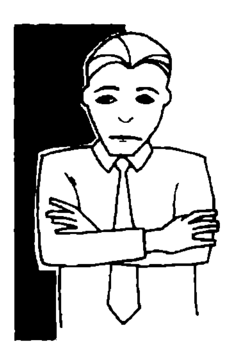
إذا أطبق الشخص قبضتي اليدين مع ثني الذراعين. فهذا يسمى ثني الذراعين مع إطباق الكفين. ويدل على العداء وكذلك على موقف دفاعي. وإذا اجتمع مع ذلك ابتسامة الشفاه المطبقة أو الأسنان المطبقة والوجه الأحمر. يمكن أن يحدث هجوم لفظي أو حتى جسدي. وتكون بحاجة لأسلوب استرضاء لاكتشاف السبب في ذلك إذا لم يكن السبب واضحاً فعلاً. هذا الشخص ذو موقف عدواني هجومي.



ثني الذراعين مع إطباق الكفين يدل على وجود موقف عدائي

إمساك الذراعين

يتميز إمساك الذراعين المزدوج بأن تمسك اليدين بشدة بأعلى الذراعين، ويفعل ذلك من يرغب في تقويه نفسه وتجنب ظهور الجزء الأمامي من الجسم. أحياناً يتم مسك الذراعين بشدة لدرجة أن الأصابع ومفاصلها قد تتحول للون أبيض شاحب بسبب انقطاع الدورة الدموية. وهذه وسيلة يشعر بها الشخص نفسه بالراحة بشكل يشبه احتضان النفس. وعادة ما نجد الإمساك بالذراع في غرف الانتظار بعيادات الأطباء وأطباء الأسنان، أو مع الأشخاص الذين يسافرون جواً لأول مرة وهم في انتظار الإقلاع. وهذا يظهر موقفاً سلبياً ومتحفظاً.



إمساك الذراعين المزدوج: الشعور بعدم الأمان، وعدم قبول ما تحاول إقناعه به

وفي قاعة المحكمة، يمكن أن نرى المدعي يتخذ وضع ثني الذراعين مع إطباق الكفين بينما نجد المدعى عليه يتخذ وضع إمساك الذراعين المزدوج.

الرئيس والمرؤوس

يمكن أن تؤثر المكانة على إيماءات ثني الذراع. فصاحب المنزلة الأعلى يمكن أن يظهر مكانته بعدم ثني ذراعيه، فيقول بلسان الحال: "أنا لست خائفاً، لذلك سأجعل جسدي مفتوحاً وظاهراً". لنقل مثلاً إنه في حفلة رسمية تقيمها الشركة، يتم تقديم المدير العام لعدد من الموظفين الجدد. وبعد أن يصافحهم بوضع راحة اليد لأسفل، يرجع بعيداً عنهم، بمسافة ياردة (١ متر)، ويداه بجانبه أو خلف ظهره، متخذاً وضع الأمير فيليب (الاستعلاء)، أو واضعاً إحدى يديه أو كلتيهما في جيبه (عدم المشاركة). ونادراً ما يطوي ذراعيه على صدره لئلا يظهر أي قدر من العصبية.

وعلى العكس، بعد مصافحة المدير، قد يتخذ الموظفون الجدد وضع ثني الأذرع كلياً أو جزئياً، وذلك لإدراكهم أنهم في حضرة أعلى رجل بالشركة. ويشعر كل من المدير العام والموظفين الجدد بالراحة لأن إيماءاتهم تتناسب مع مكانتهم بالنسبة لبعضهم البعض. ولكن ما الذي يحدث عندما يلتقي المدير العام بشاب واعد من النوع المتعالي أيضاً، بل إنه قد يشير لأنه بنفس أهمية المدير العام؟ النتيجة المرجحة هي أنه بعد أن يتصافح الاثنان بطريقة مسيطرة، قد يتخذ الأصغر إيماءة ثني الذراعين مع إشارة إصبعي الإبهام لأعلى.



الإبهامان لأعلى: موقف دفاعي، ولكنه لا يزال يعتقد أنه رابط الجأش

في هذه الإيماءة تكون الذراعان متشابكتين، بالإضافة إلى وضع الإبهامين لأعلى ليدل على أنه يشعر بأنه "رابط الجأش" ومتحكم في الأمور. وعندما يتحدث يومئ بإبهاميه ليؤكد على النقاط التي يتحدث عنها. وكما قلنا، فإن إيماءة الإبهامين لأعلى عبارة عن طريقة تظهر للآخرين أن لنا موقفاً واثقاً بالنفس، والذراعان المطويتان لا تزالان تعطيان شعوراً بالحماية.

والشخص الذي يشعر بأنه في موقف دفاعي ولكن يشعر أيضاً بالخضوع في نفس الوقت سيجلس في وضع متماثل، وهذا يعني أن أحد جانبي الجسم سيكون مرآة رائعة للجانب الآخر. هذا الشخص يظهر نشاطاً عضلياً متوتراً ويبدو وكأنه يتوقع أن يتعرض للهجوم، بينما يتخذ الشخص الذي يشعر بأنه في موقف دفاعي ومسيطر وضعاً غير مماثل، بمعنى أن ناحية من الجسم لا تعكس الناحية الأخرى.

وضع الإبهامين لأعلى

عندما تعرض قضيتك على شخص ما ويقوم بثني ذراعيه مع وضع الإبهامين لأعلى قرب نهاية حديثك، ومضافاً إلى ذلك مجموعة من الإيماءات الإيجابية، فيدل ذلك على أنه بإمكانك الانتقال بسلاسة إلى مطالبة هذا الشخص بالتزام. ومن ناحية أخرى، إذا اتخذ الشخص الآخر في نهاية الحديث وضع ثني الذراعين مع إطباق الكفين، وكان وجهه غير معبر، فقد تبدأ المشاكل إذا حاولت أن تحصل منه على "نعم". ويكون من الأفضل أن تسأل أسئلة محاولاً أن تكتشف اعتراضاته. وعندما يقول شخص ما "لا" رداً على أحد العروض، يمكن أن يصبح من الصعب تغيير رأيه دون أن تبدو عدوانياً. والقدرة على قراءة لغة الجسد تتيح لك أن "ترى" القرار السلبي قبل النطق به، وتعطيك وقتاً لاتخاذ تصرف بديل.

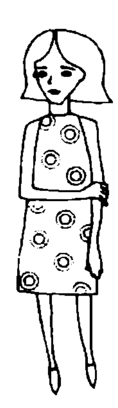
عندما تتمكن من رؤية "لا" قبل أن تقال،
يمكنك أن تجرب أسلوباً مختلفاً.

ونادراً ما يستخدم الأشخاص الذين يحملون أسلحة أو يرتدون دروعاً واقية إيماءات ثني الأذرع؛ لأن سلاحهم أو درعهم يوفر لهم حماية كافية للجسم.

ضباط الشرطة الذين يحملون مسدسات، مثلاً، نادراً ما يثنون أذرعهم إلا إذا كانوا يقفون في الحراسة، وعادة ما يستخدمون وضع إطباق الكف ليقولوا بوضوح إنه غير مسموح لأي شخص أن يمر من حيث يقفون.

احتضان النفس

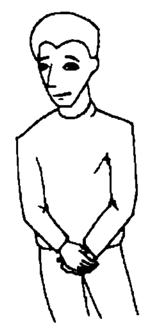
عندما كنا أطفالاً، كان آباؤنا أو من يرعوننا يطوقوننا أو يحتضنوننا عندما نواجه ظروفاً مؤلمة أو مسببة للتوتر. وعندما نكبر، غالباً ما نحاول أن نعيد خلق هذه المشاعر المريحة عندما نجد أنفسنا في مواقف مليئة بالضغوط. وبدلاً من اتخاذ إيماءة ثني الذراع كاملة، والتي تخبر الجميع أننا نشعر بالخوف، غالباً ما تستبدل النساء تلك الإيماءة بنسخة أكثر مكراً؛ ثني الذراع الجزئي، وفيها تثنى إحدى الذراعين على الجسم لتمسك أو تلمس الذراع الأخرى لتشكل حاجزاً وتبدو وكأنها تحتضن نفسها. وغالباً ما نرى حاجز الذراع الجزئي في اللقاءات التي يكون الشخص فيها غريباً عن المجموعة أو ينقصه الثقة بالنفس. وأي امرأة تتخذ هذا الوضع في موقف يبعث على التوتر عادة ما تزعم أنها تشعر "بالارتياح".



تمسك نفسها كما كانت أمها تمسكها وهي طفلة

ويستخدم الرجال حاجز الذراع الجزئي والمعروف باسم مسك الأيدي: وعادة ما يستخدم هذه الإيماءة الرجال الذين يقفون أمام حشد كبير ليتسلموا جائزة أو يلقوا

كلمة. وهي معروفة أيضاً بوضع السوستة المقطوعة. فهذا الحاجز يجعل الرجل يشعر بالأمان لأنه يستطيع حماية "أهم ما يملك". ويمكنه من تجنب عواقب تلقي ضربة أمامية خطيرة.



وضع السوستة المقطوعة

وهو نفس الوضع الذي يتخذه الرجال في طابور مطعم الفقراء أو لتلقي إعانات الضمان الاجتماعي، ويظهر مشاعرهم المكتئبة والحساسة. ويولد هذا الوضع الشعور بأن هناك شخصاً آخر يمسك يدك. وقد استخدمه أدولف هتلر كثيراً عند ظهوره أمام الشعب ليخفي شعوره بالعجز الجنسي، حيث كان بخصية واحدة.

من المحتمل أن الإنسان خُلِقَ بهذا الطول للذراعين تحديداً لكي يكون قادراً على اتخاذ هذا الوضع الدفاعي للحماية، وهو الأمر الذي لا نجده حتى في أقرب المخلوقات شبهاً بالإنسان من الناحية التشريحية، وهو الشمبانزي، حيث تتقاطع يدا الشمبانزي عند ركبته إذا حاول اتخاذ نفس هذا الوضع.

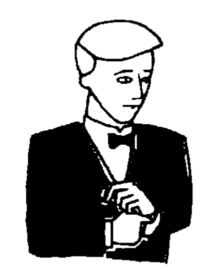




يخفي البشر المناطق التي يعتقدون أنها الأضعف أو الأكثر حساسية

كيف يظهر الشعور بعدم الأمان عند الأغنياء والمشاهير

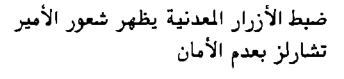
الأشخاص الذين يظهرون أمام الناس باستمرار، مثل الملوك والسياسيين ونجوم التليفزيون والسينما، عادة لا يريدون أن يكتشف جمهورهم أنهم عصبيون أو غير واثقين بأنفسهم. إنهم يفضلون أن يظهروا موقفاً رابط الجأش وهادئاً ومتحكماً عندما يظهرون للناس، ولكن يتسرب قلقهم في أشكال مقنعة من إيماءة ثني الذراع. ومثل جميع إيماءات ثني الذراع، تطوى إحدى الذراعين أمام الجسم نحو الذراع الأخرى، ولكن بدلاً من تشبيك الذراعين، فإن إحدى اليدين تلمس أو تمسك حقيبة يد، أو سواراً، أو ساعة، أو سوار كم القميص، أو أي شيء على أو قريب من الذراع الأخرى. ومرة أخرى، يتكون الحاجز ويتحقق الشعور بالأمان.



المشاهير أيضاً يشعرون بالقلق أمام الناس مثلنا تماماً



والرجال الذين يضعون أزراراً معدنية لأكمام قمصانهم غالباً ما نراهم يضبطونها وهم يعبرون الغرفة أو ساحة الرقص وهم ظاهرون تماماً أمام الآخرين. ويعتبر ضبط الأزرار المعدنية العلامة المميزة للأمير تشارلز الذي يستخدمها ليعطي نفسه شعوراً بالأمان في أي وقت يمر فيه عبر مساحة مفتوحة يراه فيها الآخرون رؤية كاملة.



ضبط الأزرار المعدنية يظهر شعور الأمير تشارلز بعدم الأمان

قد تعتقد أن الشخصيات الملكية، مثل الأمير تشارلز. بعد أكثر من نصف قرن من التعرض لإنعام النظر من قبل العامة ومواجهة جموع كبيرة، يقاومون مشاعر العصبية، ولكن سلوك ثني الذراع البسيط يظهر أنه يشعر بالقلق الذي قد تشعر به وقد أشعر به في نفس الظروف.

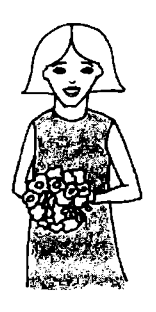
الرجل القلق أو الخجول قد يقوم أيضاً بضبط سوار ساعته. أو يتفقد محتويات حافظة نقوده، أو يشبك أو يفرك يديه معاً، أو يلعب بزر في كم القميص. أو يستخدم أي إيماءة تجعل ذراعيه تطويان أمام جسده. وإيماءة رجال الأعمال المفضلة التي تدل على الشعور بالقلق هي أن يسير داخل اجتماع العمل وهو يحمل حقيبة أوراق أو ملفاً أمام جسده. والملاحظ المدرب يفهم هذه الإيماءات التي لا تؤدي أي غرض حقيقي سوى أنها محاولة لإخفاء التوتر. والمكان الجيد لكي تلاحظ هذه الإيماءات هو أي مكان يمر فيه الناس أمام مجموعة من المشاهدين، مثل رجل يعبر ساحة الرقص ليطلب امرأة للرقص، أو شخص يعبر منصة ليتسلم جائزة.

واستخدام النساء لحواجز الذراع المقنعة يكون غير ملحوظ بدرجة وضوحه عند الرجال؛ لأن المرأة يمكن أن تمسك بأشياء مثل حقيبة اليد أو حافظة النقود إذا شعرت بالخجل أو عدم الثقة بالنفس. الشخصيات الملكية، مثل الأميرة آن، عادة ما تمسك بباقة من الزهور أثناء سيرها أمام الناس، والإمساك بالزهور أو بحقيبة اليد هو المفضل لدى الملكة إليزابيث. وغير محتمل أنها تحمل في حقيبتها أحمر شفاه أو أدوات تجميل أو كروت ائتمان أو تذاكر مسرح، ولكنها تحملها كنوع من أنواع غطاء الأمان عند الضرورة وكوسيلة لإرسال رسائل؛ حيث سجل مراقبو الأسرة المالكة ١٢ إشارة ترسلها لحراسها عندما تريد الذهاب أو التوقف أو مغادرة المكان أو إنقاذها من شخص ما يشعرها بالملل.



حقيبة اليد تستخدم كحاجز

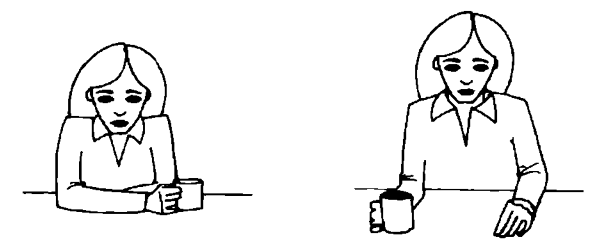
وهناك واحدة من أكثر الطرق شيوعاً لإنشاء حاجز خفي وهي حمل كوب أو فنجان باليدين. تكفي يد واحدة فقط لحمل الكوب، ولكن اليدين تجعلان الشخص القلق ينشئ حاجز ذراع غير ملحوظ تقريباً. ويستخدم هذه الأنواع من الإيماءات كل الناس تقريباً، ولكن قليلين منا يدركون أنهم يستخدمونها.



حمل الزهور يظهر الشعور بالقلق

حاجز فنجان القهوة

إن تقديم مشروب أثناء التفاوض يعتبر أسلوباً ممتازاً لقياس رد فعل الشخص الآخر نحو عرضك. فالمكان الذي يضع فيه الشخص الكوب بعد أن يشرب منه يعتبر مؤشراً قوياً لمعرفة هل هو مقتنع أو غير متحفظ لما تقوله أم لا. فالشخص الذي يشعر بالتردد، أو الشك، أو رفض ما يسمع، سيضع الفنجان في الجانب المعاكس لجسده ليكون حاجز ذراع واحداً. أما عندما يقبل ما يسمعه فيضع الفنجان إلى جانب جسده فيظهر موقفاً موافقاً أو غير متحفظ.



هي الآن غير متحفظة ومنفتحة على أفكارك   حاجز الذراع يقول "لا"

ويعتبر الجلوس واضعاً مرفقيك على ذراعي المقعد وضع قوة وينقل صورة قوية ومستقيمة. أما الأشخاص متواضعو الحال والمهزومون فيتركون أذرعهم تسقط بين ذراعي المقعد، لذلك تجنب ذلك دائماً، إلا إذا كان هدفك أن تبدو مهزوماً.

قوة اللمس

إن لمس شخص ما بيدك اليسرى أثناء مصافحته بيدك اليمنى يمكن أن يأتي بنتائج قوية.

وقد أجرى الباحثون في جامعة مينسوتا تجربة أصبحت تعرف باسم "اختبار كابينة التليفون". وضعوا عملة على رف التليفون، ثم اختبئوا خلف شجرة. وانتظروا شخصاً لا يشك في شيء ليدخل الكابينة ويجد العملة. وبعد أن يحدث ذلك، يقترب أحد الباحثين من الشخص ويقول: "هل رأيت عملتي التي كانت فوق الرف؟ إنني بحاجة إليها لإجراء مكالمة أخرى". وقد اعترف ٢٣٪ فقط من الأشخاص أنهم وجدوها وأعادوها.

وفي الجزء الثاني من الدراسة، وضعت العملة فوق رف التليفون مرة أخرى. ولكن كان الباحثون عندما يقتربون من الأشخاص الذين أخذوها يلمسونهم بخفة من عند المرفق لمدة لا تزيد عن ثلاث ثوانٍ ويسألونهم عنها. وفي هذه المرة اعترف ٦٨٪ بأخذ العملة، وبدوا محرجين، وقالوا أشياء مثل: "كنت أنظر حولي محاولاً أن أعرف صاحب العملة...".

يمكن أن يضاعف لمس المرفق بمهارة فرصة حصولك على ما تريد بحوالي ثلاث مرات.

وهناك ثلاثة أسباب تجعل هذا الأسلوب ينجح: أولاً، المرفق يعتبر مساحة عامة وبعيدة جداً عن الأجزاء الخاصة بالجسم؛ ثانياً، لمس أي غريب أمر غير مقبول في معظم الدول ولذلك يخلق انطباعاً؛ وثالثاً، لمسة خفيفة لمدة ثلاث ثوانٍ للمرفق تخلق رابطة لحظية بين شخصين. وعندما كررنا هذه التجربة لبرنامج تليفزيوني، وجدنا نسبة إعادة العملة تختلف من ثقافة إلى ثقافة على حسب

تكرار اللمس المعتاد في مكان معين من الجسم. فمثلاً، مع لمس المرفق، أعيدت العملة بنسبة ٧٢٪ بين الأستراليين، و ٧٠٪ بين الإنجليز، و ٨٥٪ بين الألمان، و ٥٠٪ بين الفرنسيين، و ٢٢٪ بين الإيطاليين. وهذه النتيجة توضح كيف تعمل لمسة المرفق أفضل في الأماكن التي فيها اللمس المتكرر ليس النموذج الثقافي السائد. وقد سجلنا تكرار مرات اللمس بين الناس في الكافيتريات العامة في العديد من الدول التي نزورها بانتظام، ولاحظنا ٢٢٠ لمسة في الساعة في روما، و ١٤٢ في الساعة في باريس، و ٢٥ في الساعة في سيدني، و ٤ في الساعة في نيويورك، وصفر في الساعة في لندن. وهذا يؤكد أنه كلما زاد ميراثك البريطاني أو الألماني، قلت احتمالات لمسك للآخرين، ولذلك زاد نجاح لمسة المرفق معك.

إذا كنت من أصل ألماني أو بريطاني، يسهل استخدام اللمس معك عن أي شخص آخر.

وإجمالاً، وجدنا أن احتمال أن تلمس المرأة امرأة أخرى يعادل أربع مرات أكثر من احتمال أن يلمس الرجل رجلاً آخر. وفي أماكن عديدة، لم يحدث لمس شخص غريب فوق أو أسفل المرفق نفس النتائج الإيجابية مثل لمس المرفق مباشرة، وغالباً ما يحدث ردود أفعال سلبية. ولقي اللمس لأكثر من ثلاث ثوانٍ أيضاً رد فعل سلبياً، حيث ينظر الشخص فجأة لأسفل نحو يدك ليرى ما الذي تفعله.

المس أيديهم أيضاً

دراسة أخرى تعلقت بأمناء المكتبات الذين عند إعطاء الكتب للمستعيرين مسحوا بخفة على يدهم. وخارج المكتبة، تم سؤال المستعيرين أسئلة حول انطباعاتهم عن الخدمة التي تقدمها المكتبة. وكان رد هؤلاء الذين تم لمسهم أفضل على جميع الأسئلة، وكانوا يتذكرون اسم أمين المكتبة غالباً. كما أظهرت الدراسات التي أجريت في بريطانيا في عدد من محلات السوبر ماركت التي تم فيها لمس يد الزبائن بخفة عند إعطائهم الباقي النقدي ردود أفعال إيجابية مماثلة. وتم إجراء نفس التجربة في الولايات المتحدة الأمريكية مع النادلات في المطاعم اللاتي

يحصلن على معظم دخلهن من البقشيش. وقد حصلت النادلات اللاتي قمن بلمس اليد والمرفق على بقشيش أكثر بنسبة ٣٦٪ من الزبائن الذكور من النادلات اللاتي لم يقمن باللمس، وزاد النادلون مكسبهم بنسبة ٢٢٪ بغض النظر عن الجنس الذي قاموا بلمسه.

عندما تلتقي في المرة القادمة بشخص جديد وتصافحه باليد، مد ذراعك اليسرى، والمسه لمسة خفيفة عند مرفقه أو يده وأنت تصافحه، وكرر اسمه لتؤكد أنك سمعته بشكل صحيح، ولاحظ رد فعله. هذا لا يجعل الشخص يشعر بأهميته فقط، ولكنه يجعلك تحفظ اسمه عن طريق التكرار.

إن لمس المرفق واليد -عندما يؤدى بحكمة- يجذب الانتباه، ويشجع على إبداء تعليق، ويؤكد على مفهوم ما، ويزيد من تأثيرك على الآخرين، ويجعلك لا تنسى، ويخلق انطباعات إيجابية لدى الجميع.

ملخص

إن أي ثني للذراعين أمام الجسم، بصرف النظر عن رأيك في ذلك، يظهر أنه أمر سلبي، وكما تكون هناك رسالة في ذهن المرسل، تصل رسالة إلى ذهن المتلقي. حتى إذا كنت تطوي ذراعيك لأنك، مثلاً، تعاني من آلام بالظهر، فسيعتقد الملاحظ بشكل لاشعوري أنك متحفظ تجاه أفكاره. اتخذ قرارك الآن بأن تمارس عدم ثني ذراعيك، وفي الفصول التالية سنريك ما الذي عليك فعله لتعطي صورة أكثر إيجابية وثقة.

الفصل ٥

الاختلافات الثقافية



كيف يفسر الإنجليزي، والألماني،
والأمريكي هذه الإشارة؟

تخيل هذا المشهد: أنت تعاين منزلاً من أجل شرائه، وتفتح حمام المنزل فتفاجأ بامرأة تجلس عارية في البانيو. كيف تتوقع رد فعل المرأة المندهشة؟ المرأة البريطانية أو الأمريكية سوف تغطي صدرها بيد وأعضاءها الجنسية باليد الأخرى، بينما المرأة السويدية سوف تغطي أعضاءها الجنسية فقط. المرأة السومطرية ستغطي ركبتيها، والساموائية ستغطي سرتها فقط.

كنا نتناول البيتزا في ذلك الوقت

بينما نكتب هذا الفصل، نحن الآن في فينيسا، إيطاليا، نتحدث في مؤتمر حول الاختلافات الثقافية. ولو أننا لم نسافر إلى إيطاليا قبل ذلك، لكننا قد صدمنا مما مررنا به. جميع الثقافات تسير على الرصيف في نفس اتجاه سير السيارات. وهذا يعني أنه إذا كنت بريطانياً أو أسترالياً أو من جنوب أفريقيا أو من نيوزيلندا، فأنت تسير إلى اليسار. والنتيجة هي أنك ستجد الإيطاليين يعترضون طريقك باستمرار أثناء سيرك على الرصيف، لأنهم يسيرون في الجانب الأيمن. وارتداء النظارات الشمسية في الدول الأجنبية هو السبب الأكبر الوحيد

لتصادمات الرصيف بين الثقافات؛ لأن لا أحد يرى نظرة الشخص الآخر ليعلم الجهة التي يعتزم الاتجاه نحوها. ولكن ذلك طريقة جديدة للقاء أجانب جدد ومثيرين للاهتمام.

وستذهل أيضاً عندما تذهب لمصافحة إيطالي وأنت تودعه، وتحصل بدلاً من ذلك على قبلتين على وجنتيك.

وأنا أغادر، قبلني الإيطالي على وجنتي. كنت أعقد رباط حذائي في ذلك الوقت.

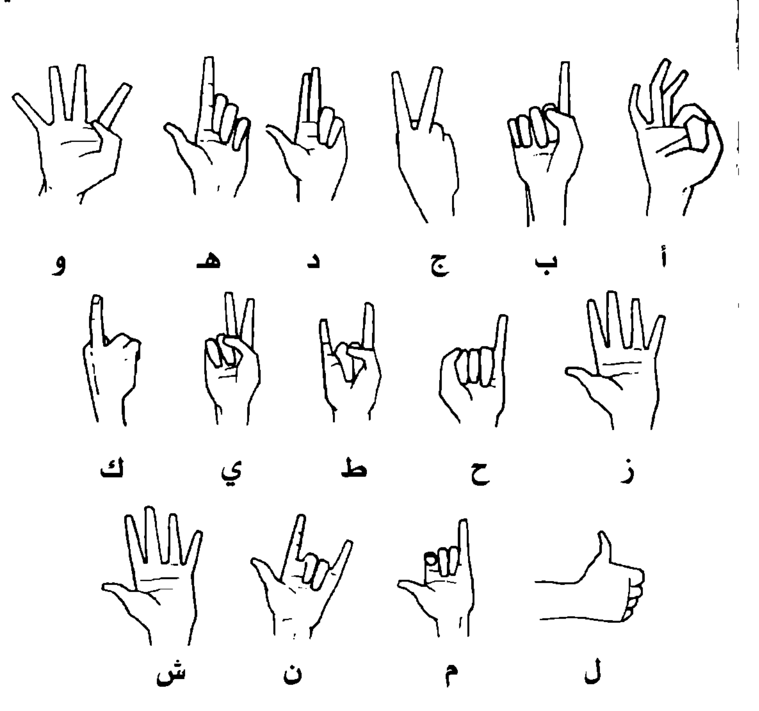
وودي آلين

وأنت تتحدث مع الإيطاليين، يبدو وكأنهم يقفون في مساحتك أو حيزك الشخصي، ويمسكونك باستمرار، ويتحدثون بصوت مرتفع، بل في الواقع يصيحون، ويبدو وكأنهم غاضبون من كل شيء. ولكن هذه الأشياء جزء طبيعي من التواصل الإيطالي اليومي الودي. لا تعني جميع الأشياء في جميع الثقافات نفس الأشياء.

إليك الاختبار الثقافي

إلى أي مدى تدرك الاختلافات الثقافية في لغة الجسد؟ جرب هذا التمرين: ارفع يدك لتعرض رقم خمسة؛ افعل ذلك الآن. والآن غيرها إلى الرقم اثنين. إذا كنت أنجلو ساكسونياً، فهناك احتمال بنسبة ٩٦٪ أنك سترفع إصبعيك الوسطى والسبابة. أما إذا كنت أوروبياً، فهناك احتمال بنسبة ٩٤٪ أنك سترفع الإبهام والسبابة. يبدأ الأوروبيون العد بالرقم واحد على الإبهام، اثنين على السبابة، ثلاثة على الوسطى، إلى آخر ذلك. أما الإنجليز فيعدون الرقم واحد على السبابة، اثنين على الوسطى، وينتهون بالرقم خمسة على الإبهام.

والآن انظر لإشارات اليد التالية لترى كم المعاني المختلفة التي يمكن أن تفهمها من كل إشارة. وامنح لكل إجابة صحيحة نقطة واحدة، واخصم نقطة واحدة للإجابة غير الصحيحة. ستجد الإجابات في أسفل الصفحة.



امنح نفسك نقطة واحدة عن كل إجابة صحيحة.

أ. **أوروبا وأمريكا الشمالية:** موافق
منطقة البحر المتوسط، روسيا، البرازيل، تركيا:
إشارة لفتحة أو ثقب؛ إهانة جنسية؛ رجل شاذ
تونس، فرنسا، بلجيكا: صفر؛ عدم القيمة
اليابان: المال؛ عملات

ب. **الدول الغربية:** واحد؛ معذرة!؛ أشهد الله؛ لا! (للأطفال)

ج. **بريطانيا، أستراليا، نيوزيلندا، مالطة:** تباً لك!
الولايات المتحدة: اثنان
ألمانيا: النصر
فرنسا: السلام
روما القديمة: يوليوس قيصر يأمر بإحضار خمسة أقداح من الجعة.

د. **أوروبا:** ثلاثة
الدول الكاثوليكية: نعمة من الله

هـ. **أوروبا:** اثنان
بريطانيا، أستراليا، نيوزيلندا: واحد
الولايات المتحدة: نداء على النادل
اليابان: إهانة

و. **الدول الغربية:** أربعة
اليابان: إهانة

ز. **الدول الغربية:** الرقم ٥
في كل مكان: توقف!
اليونان وتركيا: اذهب للجحيم!

ح. **دول البحر المتوسط:** عضو ذكري صغير
بالي: سيئ
اليابان: امرأة
أمريكا الجنوبية: رفيع
فرنسا: لا يمكنك خداعي!

ط. **دول البحر المتوسط:** زوجتك تخونك
مالطة وإيطاليا: حماية من العين الشريرة (عند الإشارة بها)
أمريكا الجنوبية: حماية من سوء الحظ (عند تدويرها)
الولايات المتحدة: شعار جامعة تكساس، فريق كرة قدم "تكساس لونجهورن"

ي. **اليونان:** اذهب إلى الجحيم!
الغرب: اثنان

ك. **روما القديمة:** إهانة!
الولايات المتحدة : تباً لك!

ل. **أوروبا:** واحد
أستراليا: تباً لك!
استخدام شائع: السفر متطفلاً (بإيقاف السيارات لركوبها مجاناً)، حسن، موافق

اليونان: تباً لك! (مع الدفع للأمام)
اليابان: رجل، خمسة

م. **هاواي:** "اهدأ"
هولندا: هل تريد شراباً؟

ن. **الولايات المتحدة:** أحبك

ش. **الغرب:** عشرة، أستسلم
اليونان: تباً لك – مرتين!
استخدام شائع: إنني أقول الحق

كم أحرزت؟

أكثر من ٣٠ نقطة: أنت شخص سافرت كثيراً، وتجولت كثيراً، وواسع الأفق، وتتعامل جيداً مع الجميع، بغض النظر عن بلدهم. الناس يحبونك.
١٥–٣٠ نقطة: لديك وعي أساسي بأن الآخرين يتصرفون معك بشكل مختلف، وبالممارسة المكثفة، يمكنك تحسين فهمك الحالي.
١٥ نقطة أو أقل: تعتقد أن الجميع يفكرون مثلك. لا ينبغي أن تصدر جواز سفر أو أن يسمح لك حتى بمغادرة المنزل. لديك مفهوم بسيط عن أن باقي العالم مختلفون عنك، وتعتقد أن نفس التوقيت ونفس الفصل من العام سائدان في جميع أنحاء العالم. الأرجح أنك أمريكي.

لماذا نصبح جميعاً أمريكيين

بسبب الانتشار الهائل للأفلام وبرامج التليفزيون الأمريكية، يتولد لدى الأجيال الأصغر من جميع الثقافات نموذج عام للغة الجسد الخاصة بأمريكا الشمالية. على سبيل المثال، الأستراليون ممن في الستينات من عمرهم يفهمون إيماءة الإصبعين لأعلى الإنجليزية على أنها إهانة، بينما من المرجح أن يقرأها الشاب الأسترالي الصغير الآن على أنها الرقم "اثنان"، وسوف يتعرف على إيماءة رفع الإصبع الأوسط الأمريكية كشكل أساسي للإهانة. وتتعرف معظم الدول الآن

على إيماءة الدائرة بأنها تعني "أوافق"، على الرغم من أنها ليست مستخدمة في تقاليدهم المحلية. ويرتدي الأطفال الصغار في جميع البلدان التي بها أجهزة تليفزيون قبعة البيسبول معكوسة، ويصيحون "هاستا لا فيستا، بيبي" Hasta la vista, baby، برغم أنهم لا يفهمون اللغة الأسبانية.

التليفزيون الأمريكي هو السبب الرئيسي في اختفاء الاختلافات الثقافية في لغة الجسد.

وكلمة toilet (التي تعني الحمام) تختفي أيضاً ببطء من اللغة الإنجليزية؛ لأن الأمريكيين الشماليين، وهم رواد الصرامة والقوة، يخافون من قولها. الأمريكيون الشماليون يسألون عن الـ bathroom، الذي يحتوي على "بانيو" في أجزاء عديدة من أوروبا. أو يسألون عن الـ rest room (بمعنى الحمام)، فيتم أخذهم لمكان يوجد فيه مقاعد مريحة للاسترخاء. وفي إنجلترا، الـ powder room (بمعنى الحمام أيضاً) تحتوي على مرآة وحوض للاغتسال، وغرفة little girls توجد في دار الحضانة والـ comfort stations توضع في الطرق السريعة في أوروبا. والأمريكي الشمالي الذي يطلب الاغتسال wash up من المرجح أنه سيؤخذ بمرح للمطبخ، ويُعطى منشفة الأطباق، ويُدعى لغسلها.

الأسس الثقافية واحدة في كل مكان تقريباً

كما ناقشنا في الفصل ٣، تدل تعبيرات الوجه والابتسامات على نفس المعاني تقريباً في كل مكان. وقد عرض بول إكمان من جامعة كاليفورنيا، سان فرانسيسكو. صوراً لأناس يظهرون مشاعر السعادة، والغضب، والخوف، والحزن، والاشمئزاز. والدهشة على أشخاص من ٢١ ثقافة مختلفة، ووجد أنه في كل حالة، اتفقت الغالبية في كل دولة بشأن الصور التي تظهر السعادة والحزن والاشمئزاز. وكان هناك اتفاق للغالبية في ٢٠ من ٢١ دولة على تعبيرات الدهشة، وبالنسبة للخوف اتفق ١٩ من ٢١، وبالنسبة للغضب اتفق ١٨ من ٢١. الاختلاف الثقافي المهم الوحيد كان في اليابان؛ حيث وصفوا تعبيرات الخوف بأنها تعبيرات دهشة.

وذهب إكمان أيضاً إلى جزيرة "غينيا الجديدة" New Guinea لدراسة ثقافة شعب "الفور الجنوبي" South Fore وشعب "الداني" Dani في "ويست

إيريان" West Irian والذي انعزل عن باقي العالم. وقد سجل نفس النتائج. ولكن مثل اليابانيين، كان الاستثناء أن هذه الثقافات لم تتمكن من تمييز تعبيرات الخوف من تعبيرات الدهشة.

وقد قام بتصوير هؤلاء الناس الذين يشبهون إنسان العصر الحجري وهم يظهرون نفس هذه التعبيرات، ثم عرض صورهم على الأمريكيين الذين تعرفوا عليها جميعاً بشكل صحيح. مما يثبت أن معاني الابتسام وتعبيرات الوجه عالمية.

وحقيقة أن التعبيرات فطرية عند البشر أظهرتها أيضاً د. لندا كامراس من جامعة ديبول بشيكاغو، حيث قامت بقياس استجابات الوجه عند أطفال يابانيين وأمريكيين باستخدام "نظام تشفير حركة الوجه" Facial Action Coding System (أوستر وروزنستين، ١٩٩١). وهذا النظام أتاح للباحثين تسجيل وفصل وفهرسة تعبيرات الوجه عند الأطفال، ووجدوا أن كلاً من الأطفال اليابانيين والأمريكيين قد أظهروا نفس التعبيرات الانفعالية بالضبط.

حتى الآن، ركزنا في هذا الكتاب على لغة الجسد الشائعة عموماً في معظم أجزاء العالم. وتوجد الاختلافات الثقافية الكبرى أساساً فيما يتعلق بالمساحة أو الحيز الشخصي. والاتصال بالعين. وتكرار اللمس، وإيماءات الإهانة. والمناطق التي بها أكبر عدد من الإشارات المحلية المختلفة هي الدول العربية، وأجزاء من آسيا واليابان. إن فهم الاختلافات الثقافية يعتبر موضوعاً أكبر من أن يغطى في فصل واحد، لذلك سنلتزم بالأشياء الأساسية التي قد تراها في الخارج.



إذا أمسك رجل سعودي بيد رجل آخر في مكان عام، فتلك علامة على الاحترام المتبادل. ولكن لا تفعل ذلك في أستراليا، أو تكساس أو ليفربول، إنجلترا

اختلافات التحية

يمكن أن تؤدي الاختلافات في طريقة المصافحة إلى بعض المواجهات الثقافية المحرجة والمضحكة. فالزملاء في بريطانيا وأستراليا ونيوزيلندا وألمانيا وأمريكا يتصافحون عادة مرة عند اللقاء ومرة أخرى عند الرحيل. وتتصافح معظم الثقافات الأوروبية مرات عديدة في اليوم، ولوحظ أن بعض الفرنسيين يتصافحون ما يصل لحوالي ٣٠ دقيقة في اليوم. وقد يستمر الناس في الثقافات الهندية والأسيوية والعربية في الإمساك باليد بعد انتهاء المصافحة. والألمان والفرنسيون يقومون بهزة أو هزتين ثابتتين وبعدهما مسكة قصيرة، بينما يقوم البريطانيون بثلاث إلى خمس هزات، مقارنة بالأمريكيين الذين يقومون بخمس إلى سبع هزات. وهذا أمر مرح في ملاحظته في المؤتمرات الدولية؛ حيث يختلف معدل هزات المصافحة بين مندوبي الوفود الذين يشعرون بالدهشة. فبالنسبة للأمريكيين، يبدو الألمان الذين يقومون بهزة واحدة غير ودودين. ولكن بالنسبة للألمان، فالأمريكيون يهزون الأيدي وكأنهم ينفخون عوامة باستخدام مضخة.

وفيما يتعلق بالتحية بقبلة على الوجنتين، يسعد الاسكندينافيون بقبلة واحدة. وغالباً ما يفضل الفرنسيون قبلتين، بينما يزيد الهولنديون والبلجيكيون والعرب إلى ثلاث. والأستراليون والنيوزيلنديون والأمريكيون يرتبكون دائماً عند قبلات التحية ويصطدمون بالأنف وهم يتحسسون طريقهم خلال قبلة سريعة واحدة. أما البريطانيون فإما يتجنبون القبلات بالرجوع للخلف، وإما سيفاجئونك بقبلتين مثل الأوروبيين. وفي كتابه A View from the Summit (بمعنى "نظرة من فوق القمة")، يذكر السير إدموند هيلاري أنه عند وصول قمة إفرست، قابل شيربا تنزنج نورجاي وصافحه بتهنئة بريطانية مناسبة. ولكن نورجاي هب للأمام وقام باحتضانه وتقبيله؛ وهذه هي التهنئة المناسبة عند مواطني التبت.

عندما تلتقي ثقافة بثقافة أخرى

عندما يتحدث الإيطاليون، يجعلون أيديهم مرفوعة لأعلى كأسلوب للتحكم في المحادثة. وما يبدو وكأنه لمس حميم للذراع أثناء المحادثة الإيطالية ليس إلا أسلوباً لمنع السامع من رفع يديه وأخذ حق الكلام. ولكي تقاطع شخصاً إيطالياً

أثناء تحدثه، يجب أن تمسك بيديه المرفوعتين في الهواء وتخفضهما لأسفل. وبالمقارنة، يبدو الألمان والبريطانيون وكأنهم مشلولون بدنياً عندما يتحدثون. وهم يرهبون عندما يحاولون التحدث مع الإيطاليين والفرنسيين، ونادراً ما يحصلون على فرصة للتحدث. أما الفرنسيون فيستخدمون سواعدهم وأيديهم عندما يتحدثون، ويستخدم الإيطاليون أذرعهم كاملة وأجسادهم، بينما يقف البريطانيون والألمان منتصبين ساكنين.

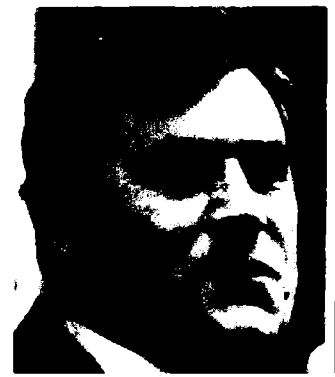
وفي مجال إتمام الأعمال على المستوى الدولي، يمكن أن تفشل الملابس الأنيقة والتوصيات الممتازة والعروض الجيدة بسبب إيماءة صغيرة بريئة تغرق الصفقة بأكملها. وقد أظهر بحثنا في ٤٢ دولة أن الأمريكيين الشماليين أقل الشعوب حساسية ثقافياً، وبعدهم البريطانيون. وباعتبار أن ٨٦٪ من الأمريكيين الشماليين ليس لديهم جواز سفر، فبالتالي هم الأجهل بعادات لغة الجسد الدولية. حتى جورج بوش اضطر لاستخراج جواز سفر بعد أن أصبح رئيساً للولايات المتحدة حتى يمكنه السفر للخارج. أما البريطانيون فيسافرون كثيراً، ولكنهم يفضلون أن يستخدم الجميع إشارات لغة الجسد البريطانية، وأن يتحدثوا الإنجليزية، ويقدموا الأسماك ورقائق البطاطس المقلية. ومعظم الثقافات الأجنبية لا يتوقعون أن تتعلم لغتهم، ولكنهم يعجبون بشدة بالمسافر الذي استغرق وقتاً لتعلم واستخدام عادات لغة الجسد المحلية؛ لأن هذا يدل على أنك تحترم ثقافتهم.

الشفة العليا المتيبسة الإنجليزية

تتعلق هذه الإيماءة بضم الشفاه للتحكم في الوجه، وبذلك تقل تعبيرات الوجه وتظهر مشاعر قليلة بقدر المستطاع. وبهذه الطريقة يستطيع الإنجليز إعطاء انطباع بأنهم يتحكمون في مشاعرهم تحكماً كاملاً. وعندما سار الأمراء فيليب وتشارلز وهاري وويليام خلف نعش ديانا في عام ١٩٩٧، كان على وجه كل منهم تعبير الشفة العليا المتيبسة، وبدا هذا التعبير للعديد من الناس في الدول غير الملمة بالثقافة البريطانية وكأنه عدم تأثر عاطفي بموت ديانا.

وكان هنري الثامن مشهوراً بتعبير الشفاه المضمومة. وكان فمه صغيراً، وعندما كان ييبس شفته العليا عند التصوير كان يبدو فمه أصغر. وهذه العادة جعلت الفم الصغير يعتبر إشارة استعلاء بين الإنجليز في القرن السادس عشر. ولا يزال

الشعب الإنجليزي يستخدم تعبير ضم الشفاه عندما يشعرون أنهم يتعرضون للتهديد والتخويف من قبل الأشخاص الأدنى منزلة. وهذه الإيماءة يصاحبها غالباً طرفات عين مطولة.

أشاع هنري الثامن هذه الإيماءة كإشارة تدل على علو المكانة بسبب فمه الصغير، ومازال البريطانيون والأمريكيون يستخدمونها حتى الآن

الشعب الياباني

تعتبر اليابان من الدول التي لم يتعود شعبها على التصافح بالأيدي والتقبيل والاحتضان، حيث يعتبر فيها مثل هذا الاتصال البدني منافاة للأدب. فالشعب الياباني ينحني عند أول اللقاء، وينحني الشخص ذو المكانة الأعلى أقل من الشخص ذي المكانة الأدنى. وفي اللقاء الأول، يتم تبادل الكروت الشخصية، ومن ثم يقيم كل شخص مكانة الآخر، وعليها يقوم بالانحناء الملائم.

في اليابان، تأكد أن حذاءك نظيف تماماً وفي حالة جيدة.
ففي كل مرة ينحني فيها الياباني يتفحص حذاءك.

وتتضمن الطريقة اليابانية في الاستماع لشخص آخر مخزوناً من الابتسامات والإيماءات بالرأس والهمهمات المهذبة التي ليس لها مقابل في اللغات الأخرى. والفكرة هي تشجيعك على أن تستمر في التحدث، ولكن غالباً ما يفهم الغربيون

والأوروبيون ذلك خطأ ويعتبرونه موافقة. إن إيماءة الرأس تعتبر إشارة عالمية تقريباً تعني "نعم"، باستثناء عند البلغاريين الذين يستخدمونها للدلالة على كلمة "لا"، واليابانيين الذين يستخدمونها من باب الكياسة. وإذا قلت شيئاً ما لا يتفق معه شخص ياباني، فسيظل يقول "نعم" –أو Hai باللغة اليابانية– ليجعلك تستمر في الكلام. وعادة ما تعني "نعم" باليابانية: "نعم، سمعتك"، وليس: "نعم، أوافق". فمثلاً، إذا قلت لشخص ياباني: "أنت لا توافق، أليس كذلك؟"، فسيومئ برأسه ويقول "نعم"، على الرغم من أنه قد يكون غير موافق. وفي السياق الياباني، فذلك يعني: "نعم، أنت على صواب، أنا لا أوافق".

ويهتم اليابانيون بحفظ ماء الوجه، ولديهم مجموعة من القواعد لمنع حدوث الخطأ، لذلك تجنب أن تقول "لا"، أو أن تسأل أسئلة يبدو أن الرد عليها سيكون "لا". أقرب كلمة سيقولها الياباني ليعني "لا" هي "هذا صعب للغاية"، أو "سنعطي ذلك وقتاً للدراسة"، وهو بذلك يعني فعلاً: "دعنا ننسَ الأمر برمته ونعد للمنزل".

"أيها القذر المثير للاشمئزاز!" - التمخط

يتمخط الأوروبيون والغربيون في منديل من القماش أو الورق، بينما يبصق الأسيويون واليابانيون. وكل جانب منهما ينزعج مما يراه من سلوك الجانب الآخر "المثير للاشمئزاز". هذا الفرق الثقافي الكبير هو نتيجة مباشرة لانتشار مرض السل في القرون الماضية. ففي أوروبا، كان مرض السل هو إيدز ذلك العصر؛ حيث كان مرضاً لا يرجى منه الشفاء، لذلك وجهت الحكومات الناس للتمخط لتجنب زيادة انتشار المرض. لذلك ينزعج الغربيون جداً من البصق؛ فالشخص الذي يبصق يمكن أن ينشر مرض السل، لهذا كان الناس يحذرون ذلك، كما كانوا سيفعلون إذا كان مرض الإيدز يمكن أن ينقل عن طريق البصق.

التمخط في العصر الحالي هو نتيجة لوباء السل الذي انتشر في الماضي.

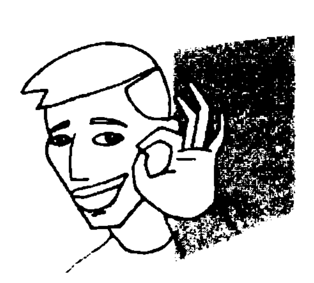
ولو كان مرض السل مشكلة في الدول الشرقية، لكان رد الفعل الثقافي مماثلا لما عند الغربيين. ونتيجة ذلك، ينزعج اليابانيون جداً عندما يخرج شخص ما منديلاً، ويتمخط فيه، ثم يضعه مرة أخرى في جيبه أو حقيبته أو أعلى كمه! ولا يعجب اليابانيون بعادة الإنجليز في وضع منديل في جيب الجاكت العلوي؛ فهذا يماثل تدلي لفة من ورق التواليت من الجيب، استعداداً لاستخدامه. والأسيويون يعتقدون، وهم على صواب، أن البصق خيار صحي أكثر، ولكنها عادة منفرة بالنسبة للغربيين والأوروبيين. ولهذا يمكن أن تفشل اجتماعات العمل بين الغربيين والأوروبيين كطرف والشرقيين كطرف آخر عندما يصابون جميعا بالبرد. لذلك لا تتضايق من الأسيوي الذي يبصق، ولا تتمخط أبداً أمام شخص ياباني.

أشهر ثلاث إشارات عبر الثقافات

دعنا ندرس التفسيرات والتأثيرات الثقافية لثلاث إيماءات شائعة باليد؛ وهي إيماءة الدائرة، وإيماءة رفع الإبهام، وإشارة حرف V.

١. الدائرة

شاعت هذه الإيماءة في الولايات المتحدة الأمريكية في أوائل القرن التاسع عشر عن طريق الجرائد التي بدأت موجة من استخدام الحروف الأولى لاختصار العبارات الشائعة. وتوجد آراء عديدة ومختلفة حول أصل OK، فالبعض يعتقد أنها اختصار لعبارة all correct والتي كانت تكتب دائماً بخطأ هجائي كالتالي: oll korrect، بينما يعتقد البعض الآخر أنها تعني عكس knock-out، أي KO.



هذه الإشارة تعني OK للغربيين، و"المال" لليابانيين، و"صفر" للفرنسيين، وإهانة عند الأتراك والبرازيليين

وهناك نظرية أخرى شائعة وهي أنها اختصار Old Kinderhook، وهي محل ميلاد رئيس أمريكي في القرن التاسع عشر استخدم الحروف الأولى كشعار سياسي. ومن الواضح أن الدائرة نفسها تمثل الحرف O في إشارة OK. إن معنى OK (أو "موافق") معروف في جميع الدول التي تتحدث الإنجليزية، ومعناها ينتشر بسرعة في كل مكان بسبب برامج التليفزيون والأفلام الأمريكية، ولكن لها أصول ومعاني أخرى في أماكن معينة. فعلى سبيل المثال، تعني أيضاً في فرنسا وبلجيكا "صفراً" أو "لا شيء". وفي أحد مطاعم باريس في إحدى الأمسيات، أرشدنا النادل إلى مائدتنا ثم سألنا: "هل المائدة OK؟"، فأبدينا له إشارة الموافقة (إيماءة الدائرة) فأجاب: "حسناً إذا لم تكن تعجبكم، فسنجد لكم مائدة أخرى...". لقد فسر إشارة OK على أنها تعني "صفراً" أو "شيئاً لا قيمة له". وبمعنى آخر، لقد فهم أننا قلنا إن المائدة لم تعجبنا.

استخدم إيماءة OK أو الدائرة لتخبر شخصاً فرنسياً أن طعامه رائع، وربما تجد نفسك ملقى خارج المنزل.

وفي اليابان قد تعني "المال"؛ فإذا كنت تقوم بعمل في اليابان وأعطيت هذه الإشارة لتعني OK، فقد يفهم اليابانيون أنك تطلب رشوة. وفي بعض دول البحر المتوسط، تعتبر إشارة تستخدم غالباً لتخبر أن رجلاً ما شاذ جنسياً. فإذا فعلت هذه الإشارة لليوناني مثلاً، فسيظن أنك تقول إنك أو إنه شاذ. أما في تركيا فتعد سباباً منافياً للأدب. وهي نادرة في الدول العربية، ولكنها تستخدم إما كإشارة تهديد وإما كإشارة لشيء فاحش.

وفي الخمسينيات من القرن الماضي، وقبل أن يصبح ريتشارد نيكسون رئيساً للولايات المتحدة الأمريكية، زار أمريكا اللاتينية في جولة ودية لمحاولة إصلاح العلاقات المتوترة مع المحليين. وبمجرد أن خرج من الطائرة، أشار للحشد المنتظر إشارة OK الأمريكية، وذهل عندما بدءوا يطلقون أصوات الازدراء والاستهجان نحوه. بسبب عدم الدراية بلغة الجسد المحلية، فهمت إشارة OK التي قام بها نيكسون على أنها سباب منافٍ للأدب.

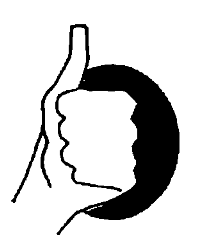
فإذا كنت تسافر إلى دول أخرى، فالقاعدة المأمونة هي أن تطلب دائماً من أصحاب البلد أن يخبروك بإشارات الإهانة عندهم؛ لكي تتجنب أي ظروف محرجة ممكنة.

٢. رفع الإبهام

في الأماكن التي تقع تحت التأثير البريطاني القوي، مثل أستراليا والولايات المتحدة الأمريكية وجنوب إفريقيا وسنغافورة ونيوزيلندا، توجد ثلاثة معانٍ لإيماءة رفع الإبهام: يستخدمها عادة المتطفلون في الطرقات لركوب السيارات مجاناً، وتعتبر إشارة موافقة، وعندما يهتز الإبهام بحدة لأعلى تصبح إهانة شديدة. وفي بعض البلدان، مثل اليونان، يتم تحريك الإبهام للأمام ليصبح المعنى الأساسي هو "تباً لك!".

لا تفعل هذه الإشارة أبداً في اليونان.

وكما أوضحنا، عندما يعد الأوروبيون من واحد إلى خمسة، يستخدمون إيماءة الإبهام لأعلى للرقم "واحد"، والسبابة للرقم "اثنين" وهكذا، بينما تعد معظم الشعوب المتحدثة بالإنجليزية الرقم "واحد" على السبابة، والرقم "اثنين" على الإصبع الأوسط. وفي هذه الحالة ستمثل إيماءة رفع الإبهام لأعلى الرقم "خمسة".

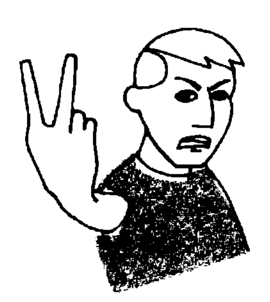


يمكن أن تعني هذه الإشارة "جيد"، أو الرقم "واحد"، أو إهانة شديدة، حسب المكان الذي تعيش فيه

بما أن هذه الإصبع هي الأقوى في اليد، فإنها تستخدم كعلامة للقوة. ونراها بارزة من الجيوب. ويستخدم الإبهام أيضاً، مع إيماءات أخرى، كإشارة قوة واستعلاء. أو في المواقف التي يحاول فيها الناس جعلنا "تحت إبهامهم" under their thumb. ويستخدم الإبهام في هذا التعبير بسبب قوته.

٧. إشارة حرف V

هذه الإيماءة شائعة في أستراليا ونيوزيلندا وبريطانيا العظمى، وتفسر بأنها إهانة شديدة. وقد أشاع ونستون تشرشل إشارة حرف V لتدل على النصر أثناء الحرب العالمية الثانية، ولكن كانت راحة اليد تشير للخارج، أما الإشارة التي تدل على الإهانة الفاحشة فتكون فيها راحة اليد تشير للداخل، أي مواجهة للمتحدث.



يمكن أن تعني هذه الإشارة الرقم "اثنين" للأمريكيين، و"النصر" للألمان،
والإهانة الشديدة عند البريطانيين

ويمكن أن ترجع أصولها لقرون ماضية لرماة السهام الإنجليز الذين استخدموا هاتين الإصبعين لإطلاق سهامهم. وكان أكبر خزي لرامي السهام الماهر أن يتم أسره، وبدلاً من إعدامه، كان يتم قطع إصبعي التصويب. وسرعان ما أصبحت إشارة حرف V بالإصبعين تستخدم كإشارة تحفيز في المعارك، حيث كان يؤديها البريطانيون ليخبروا أعداءهم بأنه "مازال لدي إصبعا التصويب".

ولكن في أجزاء من أوروبا، هذه الإشارة وراحة اليد للداخل لازالت تعني "النصر"، لذلك الرجل الإنجليزي الذي يستخدمها لإهانة الشخص الألماني سوف يجعل الألماني يعتقد أنه قد فاز بجائزة. وهذه الإشارة الآن تعني أيضاً الرقم "اثنين" في بعض أجزاء أوروبا، فإذا كانت الإهانة موجهة للنادل في مقهى

أوروبي، فسيكون رده أن يعطي الإنجليزي أو الأمريكي أو الأسترالي فنجانين من القهوة.

هل تلمس أم لا تلمس؟

شعور شخص ما بالإساءة من عدمه إذا لمسه شخص آخر أثناء المحادثة يعتمد على ثقافته. فمثلاً يحب الفرنسيون والإيطاليون اللمس باستمرار أثناء التحدث. بينما يفضل البريطانيون عدم اللمس في أي وقت، إلا إذا كان في الملاعب الرياضية أمام جمهور كبير. والاحتضان الودي الذي يقوم به الرياضيون البريطانيون والأستراليون والنيوزيلنديون أخذوه من رياضيي أمريكا الجنوبية وأوروبا الذين يحتضنون ويقبلون بعضهم بعضاً بعد إحراز هدف، ويواصلون هذا السلوك الودي في غرف الملابس. وفي اللحظة التي يتركون فيها ساحة اللعب يعودون لسياسة "عدم اللمس".

يلمس الرجال البريطانيون بعضهم في الملاعب الرياضية عندما يحرز أحدهم نقطة أو هدفاً، ثم يقومون بالاحتضان والتقبيل. لكن جرب ذلك في الكافيتريات وانظر ما سيحدث.

وقد قام د. كين كوبر أيضاً بدراسة تكرار مرات اللمس في عدد من الدول، وسجل النتائج التالية لعدد مرات اللمس في الساعة: بورتوريكو ١٨٠، باريس ١١٠، فلوريدا ٢، لندن "صفر".

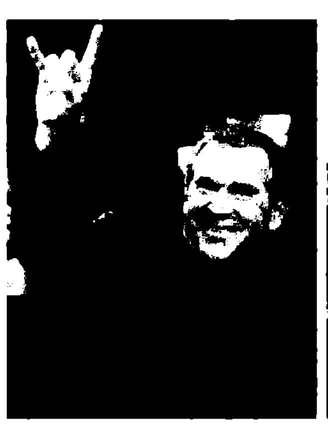
ومن خلال بحثنا وتجربتنا الشخصية، إليك بياناً بالأماكن التي يعتبر فيها اللمس مقبولاً أو غير مقبول:

لا تلمس	المس
ألمانيا	الهند
اليابان	تركيا
إنجلترا	فرنسا
أمريكا وكندا	إيطاليا
أستراليا	اليونان

نيوزيلندا	أسبانيا
أستونيا	الشرق الأوسط
البرتغال	أجزاء من آسيا
أوروبا الشمالية	روسيا
اسكندنافيا	

كيف تسيء للثقافات الأخرى

فيما يتعلق بالإساءة غير المتعمدة للثقافات الأخرى، يحظى الأمريكيون عادة بالجائزة الأولى. فكما ذكرنا من قبل، معظم الأمريكيين ليس لديهم جواز سفر، ويعتقدون أن بقية العالم يفكرون مثلهم، ويريدون أن يكونوا مثلهم. وفيما يلي صورة جورج بوش يستخدم إيماءة فريق "تكساس لونجهورن" لكرة القدم الذي يشجعه. وفيها يمثل السبابة والخنصر (الإصبع الصغرى) قرني الثور، وهذه الإيماءة معروفة لدى معظم الأمريكيين.

أداء إشارة كرة القدم الأمريكية هذه يعتبر إهانة
تستوجب السجن في إيطاليا

أما في إيطاليا، فتشير هذه الإيماءة إلى الشخص "الديوث". وتستخدم لإخبار الرجل أن رجالاً آخرين يضاجعون زوجته. وفي عام ١٩٨٥، تم إلقاء القبض على خمسة أمريكيين في روما بسبب رقصهم مبتهجين، واستخدامهم هذه الإشارة خارج الفاتيكان، وذلك عقب فوز كبير لفريق لونجهورن في أمريكا.

ملخص

يعقد الناس صفقات وأعمالاً مع الأشخاص الذين يشعرونهم بالارتياح، ويتمثل هذا في الصدق والأمانة والأخلاق الحميدة. عند دخول دولة أجنبية، ركز على تقليل لغة الجسد حتى تتاح لك فرصة ملاحظة أهل البلد. ومن الطرق البسيطة لتعلم وفهم الاختلافات الثقافية في لغة الجسد أن تسجل العديد من الأفلام الأجنبية وتعيد تشغيلها بدون صوت، ولكن لا تقرأ الترجمة. حاول أن تفهم ما يحدث، ثم شاهد الفيلم مرة أخرى مع قراءة الترجمة لتراجع صحة ما فهمته.

إذا لم تكن متأكداً من أسلوب التعامل بأدب مع ثقافة شخص آخر، فاسأل أهل البلد لتعرف كيف تسير الأمور.

ويمكن أن يؤدي عدم فهم إشارات الثقافات الأخرى إلى نتائج محرجة، ويجب وضع خلفية الشخص الثقافية في الاعتبار دائماً قبل التوصل لاستنتاجات تتعلق بمعنى لغة جسده وإشاراته.

وإذا كنت تسافر إلى دول أخرى باستمرار، فنوصيك بقراءة كتاب: Gestures: Do's and Taboos of Body Language Around the World للكاتب روجر أكستيل (John Wiley & Sons). وقد حدد فيه أكستيل أكثر من ٧٠٠٠٠ إشارة وعادة جسدية مختلفة على مستوى العالم، ويشرح لك كيفية إتمام الأعمال في معظم الثقافات.

الفصل ٦

إيماءات اليد والإبهام



نابليون في مكتبه، لوحة بريشة جاك لويس ديفيد، ١٨١٢، يظهر فيها القائد الفرنسي في وقفته الشهيرة... فهل كان فعلاً يعاني من قرحة المعدة، أم كان فقط يقضي وقتاً ممتعاً؟

توجد في يد الإنسان ٢٧ عظمة صغيرة، بما فيها ثمانية تشبه الحصى في الرسغ، وتتجمع معاً بواسطة شبكة من الأربطة، وعشرات العضلات بالغة الصغر لتحريك المفاصل. ولاحظ العلماء أن هناك وصلات عصبية بين اليدين والمخ أكثر مما يوجد بين أي من أجزاء الجسم الأخرى، ولذلك فالإشارات والأوضاع التي تتخذها أيدينا تعطي دلالات قوية على حالتنا العاطفية. ولأن اليد عادة ما تكون أمام الجسم، يسهل رؤية هذه الإشارات والإيماءات، ولمعظمنا أوضاع عديدة مميزة لليد نستخدمها باستمرار. على سبيل المثال، اذكر اسم "نابليون"، وسيصف لك الجميع رجلاً يُدخل يده في صدرته، وإبهامه لأعلى، وربما يتطوع الشخص

بتقديم نظرية أو قول نكات وقحة تتعلق بسبب وضع نابليون يده هكذا. وأمثلة ذلك: كان يعاني من قرحة في المعدة؛ كان يملأ ساعته؛ كان لديه مرض جلدي؛ كان في زمنه وضع اليد بالجيب ينافي الأدب؛ كان يعاني من سرطان الثدي. كانت يده مشوهة؛ كان يحتفظ بعطر في صدرته يستنشقه من آن لآخر؛ كان يداعب نفسه؛ كان الرسامون لا يحبون رسم الأيدي. والقصة الحقيقية هي أنه في عام ١٧٣٨، وقبل مولد نابليون بكثير، نشر فرانسوا نيفيلون كتاباً بعنوان A Book Of Genteel Behaviour يصف فيه هذا الوضع بقوله: "... إن وضع اليد بالداخل كان وضعاً شائعاً للرجال ذوي الأصل العريق والشجاعة والتواضع". وعندما رأى نابليون اللوحة قال للرسام: "لقد فهمتني يا عزيزي ديفيد". إذن كان هذا الوضع للدلالة على المكانة.

وتثبت كتب التاريخ أن نابليون لم يكن معتاداً على هذا الوضع، بل وأنه في الواقع لم يجلس حتى أمام الرسام أثناء رسم هذه اللوحة الشهيرة التي يظهر فيها في ذلك الوضع؛ فقد رسمه الرسام من الذاكرة وأضاف هذه الإيماءة. ولكن شهرة هذه الإيماءة تؤكد كيف فهم الفنان جاك لويس ديفيد السلطة التي يصورها وضع اليد والإبهام.

كان طول نابليون ٥ أقدام و ٤ بوصات (١,٦٤ متر)، ولكن من يرى الصورة يظن أن طوله يزيد عن ٦ أقدام (١,٨٥ متر).

كيف تتحدث الأيدي

لآلاف السنين، كانت مكانة الناس في المجتمع هي التي تحدد ترتيب أولوية تحدثهم. فكلما زادت قوتك أو سلطتك، أجبر الناس على البقاء صامتين عندما تتحدث. على سبيل المثال، يوضح التاريخ الروماني أن الشخص ذا المكانة الدنيا كان يمكن أن يعدم إذا قاطع يوليوس قيصر. واليوم، يعيش معظم الناس في مجتمعات تزدهر فيها حرية الكلام، وعادة أي شخص يريد أن يبدي رأيا

يستطيع ذلك. وفي بريطانيا وأستراليا والولايات المتحدة الأمريكية، يسمح بمقاطعة الرئيس أو رئيس الوزراء لتبدي رأيك أو من أجل تصفيق بطيء، كما حدث مع رئيس الوزراء توني بلير عام ٢٠٠٣ أثناء مناقشة تليفزيونية حول أزمة العراق. وفي دول عديدة، تقوم الأيدي بدور "علامات الترقيم" لتنظيم الأدوار في التحدث. إن إيماءة رفع الأيدي مستعارة من الإيطاليين والفرنسيين، وهم أكبر مستخدمي "حديث اليد"، ولكنها نادراً ما ترى في إنجلترا، حيث يعتبر فيها الإشارة باليدين عند التحدث أسلوباً ركيكاً أو غير لائق.

وفي إيطاليا، ترتيب التحدث أمر بسيط؛ فالشخص الذي يرفع يده يأخذ دوره ويتحدث. أما المستمع فيضع يديه لأسفل أو خلف ظهره. إذن البراعة هي أن تحاول أن تجعل يدك في الهواء إذا أردت أن تتكلم، ويمكن عمل ذلك إما بأن تنظر بعيداً ثم ترفعهما، وإما بلمس ذراع الشخص الآخر لتوقف يده وأنت ترفع يدك. ويزعم العديد من الناس أن الإيطاليين عندما يتحدثون يتسمون بالود والحميمية لأنهم يلمسون بعضهم البعض باستمرار، ولكن الواقع أن كلاً منهم يحاول منع يد الآخر ليأخذ حق الكلمة.

وفي هذا الفصل سوف نقيم بعض إيماءات اليد والإبهام الأكثر شيوعاً في الاستخدام.

قيد يدي الإيطالي خلف ظهره،
وسيصبح شخصاً أبكم.

من ناحية...

مشاهدة كيف يلخص الشخص مناقشة ما معطياً وجهتي النظر يمكن أن تظهر إذا كان متحيزاً لهذه أو تلك. فالشخص عادة يجعل راحة إحدى اليدين لأعلى ويبدأ التحدث عن كل نقطة، ثم يتناول النقاط المقابلة باستخدام اليد الأخرى. والشخص الأيمن (من يستعمل يده اليمنى) يجعل وجهة النظر المفضلة له مع يده اليمنى، والشخص الأعسر يفضل اليسرى.

ومن ناحية أخرى، الإيماءات تساعد على التذكر

إن استخدام إيماءات اليد يلفت الانتباه، ويزيد تأثير التواصل، ويساعد الأفراد على الاحتفاظ بالكثير من المعلومات التي يسمعونها. وفي جامعة مانشستر في إنجلترا، أجرى جيفري بيتي ونينا ماك لولين دراسة قام فيها متطوعون بالاستماع لقصص تصور شخصيات كرتونية مثل الأرنب روجر، وتويتي باي والقط سلفستر. ومع بعض المستمعين، أضاف الراوي إيماءات باليد مثل تحريك اليدين لأعلى ولأسفل بسرعة لتصوير الجري، وحركة تمويج لتصوير مجفف الشعر، وفتح الذراعين جداً للدلالة على مغني أوبرا بدين. وعند اختبار المستمعين بعد عشر دقائق، كانت استجابة الذين رأوا إيماءات اليد أعلى بما يزيد عن الثلث عند تذكر تفاصيل القصص، وهذا يظهر التأثير الكبير لإيماءات اليد على قدرتنا على التذكر.

وفي هذا الفصل، سنتناول ١٥ من إيماءات اليد الأكثر شيوعاً التي قد تراها يومياً، وسنناقش كيف تتصرف حيالها.

فرك راحتي اليدين معاً

زارتنا إحدى الصديقات منذ فترة قريبة في منزلنا لمناقشة العطلة القادمة التي سنقضيها في التزحلق. وفي أثناء المحادثة، أسندت ظهرها إلى مقعدها، وابتسمت ابتسامة عريضة، وفركت راحتي يديها معاً بسرعة، ثم صاحت: "لا أستطيع الانتظار!". وهكذا، عن طريق إيماءة فرك راحتي اليدين المرفوعتين، أخبرتنا بدون كلام أنها تتوقع أن تكون الرحلة ناجحة جداً.



تظهر توقعاً إيجابياً

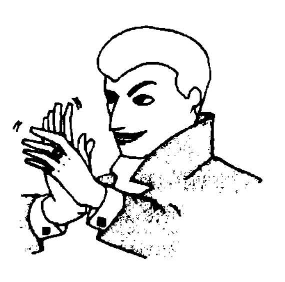
ن فرك راحتي اليدين معاً طريقة يعبر بها الناس عن التوقع الإيجابي. فرامي لزهر يفركه بين راحتي يديه كعلامة لتوقعه الإيجابي بالفوز، ومنسق الاحتفاليات المراسم يفرك راحتي يديه معاً ويقول لجمهوره: "نتطلع الآن لسماع المتحدث التالي"، ومندوب المبيعات المتحمس يدخل مختالاً لمكتب مدير المبيعات، ويفرك احتي يديه معاً ويقول بحماس: "لقد تسلمنا الآن طلبية كبيرة!". ولكن النادل الذي يأتي لمائدتك في نهاية الأمسية ويفرك راحتي يديه معاً ويسألك: "أي خدمة خرى يا سيدي؟"، فإنه يخبرك بدون كلام أنه يتوقع بقشيشاً معقولاً.

والسرعة التي يفرك بها الشخص راحتي يديه معاً تشير لمن سيستفيد في عتقاده. فمثلاً، أنت تريد أن تشتري منزلاً وقمت بزيارة سمسار للعقارات. وبعد أن وصفت العقار الذي تريده، يفرك راحتي يديه معاً بسرعة ويقول: "لديّ المنزل المناسب لك تماماً!". وفي هذه الحالة يشير السمسار إلى أنه يتوقع أن تكون النتائج لمصلحتك. ولكن كيف ستشعر إذا قام بفرك راحتي يديه معاً ببطء شديد وهو يقول لك إن لديه العقار المثالي؟ سيبدو غير أمين أو مراوغاً، وستشعر أنه يتوقع أن تكون النتيجة في مصلحته، وليس مصلحتك.

السرعة التي يفرك بها الشخص يديه
تشير للمستفيد من وجهة نظره.

ويتعلم العاملون في مجال المبيعات استخدام إيماءة فرك راحتي اليدين عند وصف المنتجات أو الخدمات للعملاء المحتملين، وكذلك استخدام حركة يد سريعة

لتجنب جعل المشتري في موقف دفاعي. وعندما يفرك المشتري راحتي يديه معا بسرعة ويقول: "لنرَ ماذا لديك!"، فهذا يشير لأنه يتوقع أن يرى شيئاً جيداً. وأنه قد يشتري.

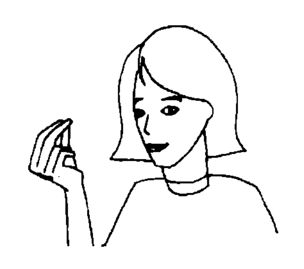


"لديّ صفقة ممتازة لك!"

ودائماً تذكر سياق الموقف، فالشخص الذي يفرك راحتي يديه معاً بسرعة وهو واقف في محطة أتوبيس في يوم بارد ربما لا يفعل ذلك بالضرورة لأنه يتوقع أن يأتي الأتوبيس، بل يفعل ذلك لأنه يشعر بالبرد.

فرك الإبهام بالأصابع

إن حك الإبهام بالسبابة أو بأطراف الأصابع حركة شائعة الاستخدام كإيماءة لتوقع المال. وهي مأخوذة من حك قطعة العملة المعدنية بين الإبهام وأطراف الأصابع. ويستخدمها غالباً البائع في الشارع الذي يقول: "يمكن أن أوفر لك ٤٠٪"، أو الشخص الذي يقول لصديقه: "هل يمكن أن تقرضني خمسين جنيهاً؟".

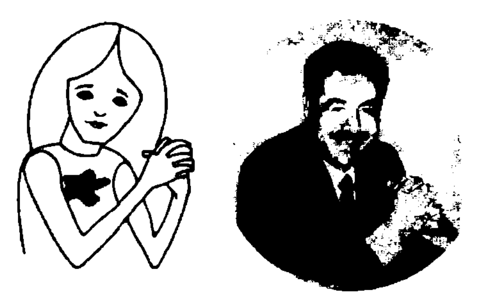


"يمكن أن نربح الكثير من المال من هذا!"

ينبغي أن يتجنب هذه الإيماءة في جميع الأوقات أي شخص محترف يتعامل مع عملاء، وذلك لأنها تنطوي على أفكار أو معانٍ سلبية تتعلق بالمال.

إطباق اليدين معاً

في بادئ الأمر، قد تبدو هذه الإيماءة كدلالة على الثقة، لأن بعض الأشخاص الذين يستخدمونها يبتسمون أيضاً. ذات مرة، لاحظنا شخصاً يصف صفقة فقدها تواً. وبينما كان يخوض في رواية القصة أكثر وأكثر، لم يتخذ فقط وضع إطباق اليدين، بل بدأت أصابعه تتحول للون الأبيض، وبدت وكأنها ملتحمة معاً. تظهر إيماءة إطباق اليدين موقفاً متحفظاً أو قلقاً أو سلبياً. وهذه الإيماءة أيضاً مفضلة للملكة إليزابيث في الزيارات الملكية وعند الظهور على الملأ، وعادة ما تضع يديها في حجرها.



اليدان المطبقتان في الوضع المرتفع تظهران الإحباط، حتى مع الابتسام

وقد أظهر بحث يتناول وضع إطباق اليدين أجراه خبيرا التفاوض نيرنبرج وكاليرو أنها أيضاً إيماءة تدل على الإحباط إذا حدثت أثناء التفاوض، وتشير إلى أن لدى الشخص موقفاً سلبياً أو قلقاً. إن هذا الوضع يتخذه الشخص الذي يشعر إما أنه لا يقنع الطرف الآخر، وإما أنه يخسر التفاوض.

وتوجد ثلاثة أوضاع رئيسية لإيماءة إطباق اليدين: إطباق اليدين أمام الوجه، وإطباق اليدين ووضعهما على المكتب أو في الحجر، وعند الوقوف، إطباق اليدين أمام منطقة انفراج الرجلين.

إطباق اليدين في
الوضع المتوسط



إطباق اليدين في
الوضع المنخفض

وقد اكتشفنا أن هناك ارتباطاً بين الارتفاع الذي توضع فيه اليدان ودرجة إحباط الشخص: بمعنى أن التعامل مع الشخص يكون أصعب عندما تكون يداه مرتفعتين، كما في الوضع المتوسط، مما لو كانتا في الوضع المنخفض (انظر الرسومات). ومثل جميع الإيماءات السلبية، تكون بحاجة لاتخاذ إجراء يفتح أصابع الشخص، بأن تقدم له مشروباً أو تطلب منه أن يحمل شيئاً، وإلا فسيستمر موقفه السلبي بنفس الطريقة التي يستمر بها في أي وضع من أوضاع ثني الذراعين.

البرج

حتى الآن، أكدنا على أن الإيماءات تأتي في مجموعات، مثل الكلمات في الجملة، وأنها يجب أن تفسر في السياق التي تشاهد فيه. ولكن الحركة التي تشبه البرج تعتبر استثناءً من هذه القواعد؛ لأنها غالباً تحدث بمفردها. تضغط أصابع إحدى اليدين بخفة على أصابع اليد الأخرى، مكونة شكل البرج أو القمة

المستدقة، وأحياناً تتأرجح اليدان للخلف وللأمام مثل إجراء تمرين الضغط أمام المرآة.

وقد وجدنا أن إيماءة البرج تستخدم كثيراً في التعامل بين الرئيس والتابع، وأنها تدل على موقف واثق. فالأعلى منزلة غالباً ما يستخدمون هذا الوضع عند إعطاء التعليمات أو النصائح للتابعين لهم، وهي أكثر شيوعاً بين المحاسبين والمحامين والمديرين. وغالباً ما يستخدم الأشخاص الواثقون ذوو المكانة المرتفعة هذه الإيماءة، وعندما يفعلونها تشير لموقفهم الواثق.



واثق أن لديه الحلول المناسبة

وهؤلاء الذين يستخدمون هذه الإيماءة أحياناً يحولونها إلى إيماءة دعاء. وكقاعدة عامة، ينبغي تجنب إيماءة البرج عندما ترغب في أن تكون مقنعاً أو في كسب ثقة الطرف الآخر؛ حيث يمكن أحياناً أن تفهم على أنها اعتداد بالنفس أو تكبر.



الرئيس شيراك وجيري آدمز أحياناً يستخدمان إيماءة البرج

فإذا أردت أن تبدو وكأنك واثق ولديك جميع الحلول أو الإجابات الصحيحة، فإن وضع البرج سيحقق لك ذلك.

استخدام وضع "البرج" للفوز في الشطرنج

تخيل هذا المشهد: تلعب الشطرنج وهذا دورك في اللعب. تحرك يدك فوق الرقعة، وتضع إصبعك على إحدى القطع، معطياً دلالة أنك ستحركها. وعندئذ تلاحظ خصمك يرجع ظهره للخلف مؤدياً حركة البرج. بذلك يكون خصمك قد أخبرك بدون كلام شفوي أنه يشعر بالثقة تجاه نقلتك هذه؛ وبذلك فإن استراتيجيتك المثلى هي ألا تقوم بتلك النقلة. بعد ذلك تلمس قطعة أخرى، وترى خصمك متخذاً إيماءة إطباق اليدين أو وضع تشبيك الذراعين، دلالة على أنه لا يفضل نقلتك المحتملة القادمة، ولذلك عليك أن تفعلها.

ولوضع البرج نسختان رئيسيتان: البرج لأعلى؛ وهو الوضع الذي يتخذ عندما يبدي الشخص آراءً أو أفكاراً أو يتحدث، والبرج لأسفل، وهو الذي يستخدم عادة عندما يستمع الشخص ولا يتكلم.



البرج لأسفل

وتميل السيدات لاستخدام وضع البرج لأسفل أكثر من وضع البرج لأعلى. وعندما يؤدى وضع البرج لأعلى ويكون الرأس مائلاً للخلف، يعطي الشخص انطباع الاعتداد بالنفس أو الغرور والتكبر.

وعلى الرغم من أن إيماءة البرج تعتبر إشارة إيجابية، فمن الممكن استخدامها في الظروف الإيجابية أو السلبية على السواء، وقد يتم فهمها خطأ. على سبيل المثال، لنفترض أنك تقدم فكرة لشخص ما، ووجدته يقدم إيماءات إيجابية

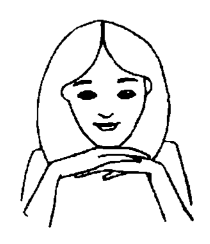
عديدة أثناء عرضك؛ مثل فتح راحتي اليدين والميل للأمام ورفع الرأس والإيماء بالرأس، إلى غير ذلك. ولنفترض أنه قبيل نهاية عرضك بدأ الشخص يستخدم إيماءة البرج.

فإذا جاءت إيماءة البرج بعد سلسلة من الإيماءات الإيجابية، وظهرت وأنت تقدم للشخص الآخر حلاً لمشكلته، فعلى الأرجح أن هذا يعطيك إشارة لتتقدم و"تسأل عن الطلبية التي سيطلبها". ومن الناحية الأخرى، إذا جاءت إيماءة البرج بعد سلسلة من الإيماءات السلبية، مثل ثني الذراعين ووضع قدم على الأخرى والنظر بعيداً، فقد يكون هذا الشخص واثقاً بأنه لن يقول "نعم"، أو أنه سيستطيع التخلص منك. وفي كل من هاتين الحالتين، تشير حركة البرج إلى الثقة، ولكن لإحداها نتائج إيجابية وللأخرى نتائج سلبية. إن الإيماءات التي تسبق إيماءة البرج هي مفتاح النتيجة.

ملخص

إن يديك دائماً أمامك، تظهران مشاعرك ومواقفك. ويمكن أن تكون العديد من إيماءات لغة الجسد صعبة التعلم، ولكن إيماءات اليدين يمكن ممارستها وتكرارها للوصول لدرجة يكون لديك عندها تحكم معقول في وضع يديك وما تفعلانه. وعندما تتعلم قراءة إيماءات اليد، ستبدو أكثر ثقة، وتشعر أنك أكثر نجاحاً، وستفوز بالكثير من مباريات الشطرنج.

طبق الوجه



طبق الوجه: تقدم وجهها للرجل لينال إعجابه

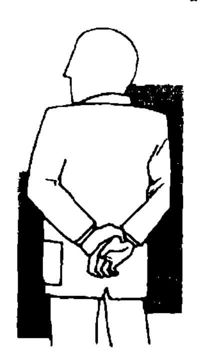
هذه الإيماءة ليست إيماءة سلبية، بل هي إيماءة إيجابية تستخدم عند التودد والمغازلة. وتستخدمها أساساً النساء للفت انتباه الرجال؛ حيث تضع المرأة إحدى يديها فوق الأخرى، وتقدم وجهها للرجل وكأنه فوق طبق لينال إعجابه.

إذا كنت ستستخدم الإطراء -سواء كنت مخلصاً أم لا- فستعطيك هذه الإيماءة الضوء الأخضر للقيام بذلك.

وضع اليدين خلف الظهر

دوق أدنبره (الأمير فيليب) وعديدون آخرون من أفراد الأسرة الملكية البريطانية الذكور معتادون على السير ورءوسهم مرفوعة، والذقن للخارج، وإحدى اليدين تمسك بالأخرى خلف الظهر. وهذه الإيمـاءة شائعة بين القادة والنبلاء. ويستخدمها رجال الشرطة أثناء الحراسة، وناظر المدرسة وهو يتجول بالمدرسة. وكبار الشخصيات العسكرية، وأي شخص في مركز سلطة.





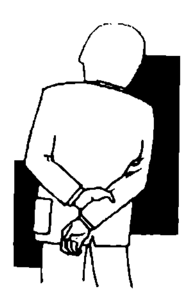
مشهد أمامي ومشهد خلفي لإيماءة الثقة والاستعلاء

والمشاعر المرتبطة بهذه الإيماءة هي الاستعلاء والثقة والقوة. فالشخص في هذه الحالة يكشف مواضع عرضة للاعتداء مثل بطنه، وقلبه، ومنطقة انفراج الساقين. مما يظهر عدم شعوره بالخوف. وتظهر تجاربنا أنك إذا اتخذت هذا الوضع وأنت في موقف تشعر فيه بأنك تحت ضغوط شديدة. مثلاً عندما يجري معك الصحفيون مقابلة، أو عندما تكون منتظراً بعيادة طبيب الأسنان. فستشعر بالثقة بل وحتى بالسلطة، بسبب مبدأ المثير والاستجابة.

كما أظهر عملنا مع ضباط تنفيذ القانون أن الضباط الذين لا يحملون أسلحة نارية يستخدمون هذا الوضع دائماً. وغالباً ما يشبون على أطراف أصابعهم أثناء الوقوف ويميلون للأمام والخلف من أجل الظهور أكثر طولاً. أما ضباط الشرطة

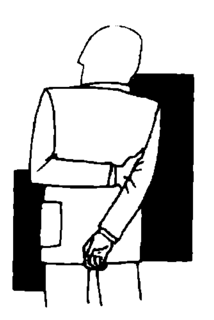
الذين يحملون أسلحة نارية فنادراً ما يستخدمون هذه الإيماءة، ولكن يفضلون ترك أيديهم بجانبهم أو تعليق الإبهامين في الحزام. إن السلاح الناري يعطي الضابط قوة كافية تجعل وضع راحة إحدى اليدين على راحة اليد الأخرى خلف الظهر أمراً غير ضروري لإظهار السلطة.

أما إيماءة مسك اليد من الرسغ فتظهر مشاعر مختلفة عن وضع راحة إحدى اليدين في راحة اليد الأخرى خلف الظهر. فهي علامة الإحباط، ومحاولة لضبط النفس. وهنا تكون إحدى اليدين ممسكة برسغ أو ذراع اليد الأخرى بشدة خلف الظهر، كما لو أن إحدى الذراعين تحاول منع الأخرى من الاندفاع بقوة.



إيماءة مسك اليد من الرسغ

وكلما ارتفع موضع مسك إحدى اليدين للذراع المقابلة، كان الشخص أكثر إحباطاً أو غضباً. في الرسم التالي. يظهر الشخص محاولة أكبر لضبط النفس مما يظهر في الصورة السابقة؛ لأن اليد ممسكة بالذراع من أعلى، وليس بمجرد الرسغ.

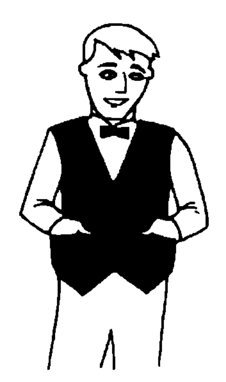


مسك الذراع من أعلى

ونلاحظ إيماءة مسك الرسغ والذراع خلف الظهر غالباً خارج قاعات المحاكم عندما تلتقي الأطراف المتنازعة وجهاً لوجه، ونراها بين العاملين بالمبيعات المنتظرين في صالة استقبال العملاء، وبين المرضى المنتظرين للطبيب. وهي عبارة عن محاولة لإخفاء العصبية أو لكبح النفس. إذا ضبطت نفسك في هذا الوضع. فغيره لوضع راحة اليد على الراحة الأخرى خلف الظهر. وسوف تشعر بمزيد من الثقة والتحكم.

إظهار الإبهام

كما ذكرنا من قبل، الإبهام يدل على الاستعلاء. وفي قراءة الكف. يمثل الإبهام قوة الشخصية والغرور، كما أن إشارات لغة الجسد التي تتضمن الإبهام تظهر أيضاً مواقف دالة على تقدير الذات. فالإبهام يستخدم لإظهار الهيمنة والإصرار. أو أحياناً المواقف العدائية، وتعتبر إيماءات الإبهام إيماءات ثانوية. وعادة ما تكون جزءاً من مجموعة إيماءات. وإظهار الإبهام يعتبر من الإشارات الإيجابية. وتستخدم غالباً كوضع نموذجي للشخص "الرزين" الذي يستخدمها لإظهار الاستعلاء. فالرجل يستخدم إظهار الإبهامين أمام النساء اللاتي ينجذب نحوهن. والأشخاص الذين يرتدون ملابس أنيقة باهظة الثمن يظهرون إبهامهم أيضاً. ونادرا ما ترى شخصاً ذا مكانة متدنية، مثل الشخص المتشرد، يفعل هذه الحركة.



إظهار الإبهامين
من الصدرية

وهؤلاء الذين يظهرون الإبهام غالباً ما يتأرجحون على أطراف أصابعهم ليعطوا انطباعاً بمزيد من الطول.

إظهار الإبهام من جيب المعطف



الأمير تشارلز يستخدم إيماءة إظهار الإبهام من جيب المعطف

هذه الإيمــاءة شائعة بين الرجال والنساء الذين يشعرون أنهم أرفع مكانة من الآخرين. وهي إحدى إيمــاءات الأمــير تشارلز المعتادة، وتظهر موقف التحكم الذي يشعر به. وفي مجال العمل، يسير المدير في أنحاء المكتب في هذا الوضع، وعندما يغيب المدير، سيسير الشخص القائم بأعماله متخذاً هذه الحركة أثناء تجوله أيضاً. ولكن لن يجرؤ أي من الموظفين التابعين على استخدام هذه الإيماءة أمام المدير.

ويمكن أن تظهر هذه الإيماءة بوضوح عندما يعطي الشخص رسالة شفوية متناقضة. تصور مثلاً المحامي الذي يستدير نحو المحلفين ويقول بصوت هادئ منخفض: "في رأيي المتواضع أيها السيدات والسادة..."، وهو في نفس الوقت يظهر إبهاميه ويميل برأسه للخلف كما لو كان ينظر إليهم بازدراء.

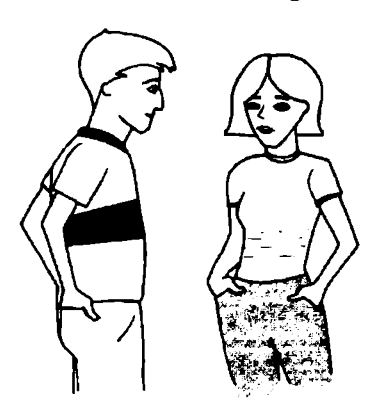


محامٍ يدعي التواضع

ويمكن أن يشعر المحلفون من ذلك أن هذا المحامي غير مخلص أو متفاخر. ولكن إذا أراد المحامي أن يبدو متواضعاً، ينبغي أن يقترب من المحلفين ومعطفه مفتوح، وراحتا يديه مفتوحتان، وينحني للأمام ليبدو أصغر.

قال المحامي باعتداد: "يبدو أنك رجل ذكي وصادق".
فقال الشاهد: "كنت أود رد مجاملتك يا سيدي، ولكنني أقسمت اليمين".

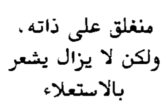
وأحياناً يظهر الإبهام من الجيوب الخلفية (انظر الصورة التالية)، كما لو أن الشخص يحاول إخفاء موقفه المسيطر. ونادراً ما كانت المرأة تستخدم إظهار الإبهام حتى الستينيات من القرن الماضي، عندما بدأت ترتدي البنطلون وتقوم بأدوار أكثر سلطة في المجتمع.



إظهار الإبهام يدل على الثقة والسلطة

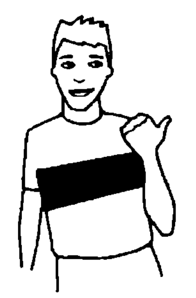
وهناك حركة ثني الذراعين مع إشارة الإبهامين لأعلى، والتي تعتبر واحدة من مجموعات الإيماءات الشائعة. وهي إشارة مزدوجة؛ حيث تظهر موقفاً دفاعيا أو سلبياً (ثني الذراعين)، بالإضافة إلى موقف استعلاء يدل عليه الإبهامان. والشخص الذي يستخدم هذه المجموعة عادة ما يشير بإبهاميه أثناء تحدثه. ويتأرجح على أطراف أصابع قدميه أثناء وقوفه.





منغلق على ذاته،
ولكن لا يزال يشعر
بالاستعلاء

ويمكن أيضاً أن يستخدم الإبهام كعلامة على السخرية أو عدم الاحترام عندما يستخدم للإشارة نحو شخص آخر. على سبيل المثال، الزوج الذي يميل نحو صديقه، ويشير بإبهامه نحو زوجته ويقول: "دائماً تتذمر"، يثير بذلك شجاراً معها. وفي هذه الحالة، يستخدم الإبهام للسخرية منها. وبالتالي، الإشارة بالإبهام تضايق معظم النساء، وخاصة عندما يفعلها الرجل. والإشارة بالإبهام ليست شائعة بين النساء، على الرغم من أنهن أحياناً يستخدمن تلك الإيماءة للإشارة إلى أشخاص لا يعجبونهن.



"إنها دائماً تزعجني!"

ملخص

يستخدم الإبهام كعلامة للقوة والسلطة منذ آلاف السنين. وفي العهد الروماني، كانت إشارة الإبهام لأعلى أو لأسفل تعني الحياة أو الموت للمصارعين. وحتى بدون أي تدريب، يستطيع الآخرون بالحدس فك شفرة إشارات الإبهام وفهم معانيها. وأنت الآن لا تستطيع فقط فك شفرة إشارات الإبهام، بل تستطيع أيضاً تدريب نفسك على استخدامها.

الفصل ٧

إشارات التقييم والخداع

فهم إيماءات اليد مع الوجه



بل كلينتون أمام هيئة المحلفين؛
في أي شيء كان يفكر في اعتقادك؟

إذا قلت الحقيقة المطلقة لكل شخص تتعامل معه، فماذا ستكون النتيجة؟ إذا قلت الكلمات الحقيقية التي تدور بذهنك بالضبط كما هي، فما العواقب التي ستجلبها؟ على سبيل المثال:

لمديرك: "صباح الخير أيها المدير؛ أيها الأحمق، عديم الموهبة".

رجل لعميلة امرأة: "شكراً على تعاملك معنا يا سوزان، وهل لي أن أمتدح نهديك الرائعين وقوامك المشوق؟".

امرأة لجارها الرجل: "شكراً على مساعدتي في شراء البقالة. أنت وسيم حقاً، ولكن من الغبي الذي يصفف لك شعرك؟".

لحماتك: "سعيد بأن أراك عندنا؛ أيتها العجوز المتطفلة".

وعندما تسألك امرأة هذا السؤال: "هل أبدو بدينة في هذا الثوب؟"، فما إجابتك؟ إذا كنت رجلاً، وتعرف مصلحتك، فستقول إنها تبدو على ما يرام. ولكن ربما تكون قد قلت في ذهنك: "إن الثوب لا يجعلك بدينة؛ ولكنها الحلوى والمثلجات التي تأكلينها".

إنك إذا أخبرت الجميع بالحقيقة الكاملة دائماً، فلن ينتهي بك الأمر وحيدا فقط، بل قد تصل في نهاية المطاف للمستشفى أو السجن. فالكذب هو "الزيت" الذي "يسهل" تعاملاتنا مع الآخرين، ويجعلنا نحافظ على علاقاتنا الاجتماعية الودودة. وهو ما يطلق عليه اسم الكذب الأبيض؛ لأن الهدف منه جعل الآخرين يشعرون بالارتياح، بدلاً من إخبارهم بالحقيقة المؤلمة أو المرة. وتظهر الأبحاث أن الكذابين الاجتماعيين محبوبون وأكثر شعبية من الذين يقولون الحقيقة باستمرار، رغم أننا نعلم أن الكاذب الاجتماعي يكذب علينا. ولكن الأكاذيب الشريرة تكون عندما يقصد شخص ما عمداً أن يخدع شخصاً آخر لنفعة شخصية.

أبحاث الكذب

إن علامات الكذب التي لا يعتمد عليها إلى حد كبير في اكتشافه هي تلك العلامات التي يتحكم فيها الشخص جداً، مثل الكلمات؛ لأن بإمكان الكاذب أن يتدرب على كذبه. أما المفاتيح التي يعتمد عليها جداً لكشف الكذب فهي الإيماءات التي يقوم بها الشخص بطريقة تلقائية، وذلك لأن تحكمه فيها قليل أو منعدم. وهذه الاستجابات تحدث على الأرجح أثناء قول الأكاذيب؛ وذلك لأن هذه الأكاذيب تعتبر عاطفياً أهم الأشياء بالنسبة للكاذب.

وقد قام روبرت فيلدمان بجامعة ماساتشوستس بدراسة ١٢١ زوجاً وزوجة، كل ثنائي منهما يتحدث مع طرف ثالث. تم إخبار ثلث المشاركين أن يظهروا جديرين بالحب، بينما طلب من ثلث آخر أن يبدوا ذوي كفاءة، وطلب من الباقي أن يكونوا على طبيعتهم. ثم طلب من جميع المشاركين بعد ذلك مشاهدة الفيديو الذي ظهروا فيه، وأن يحددوا أي أكاذيب قالوها أثناء الحوار، سواء كذبة صغيرة أو كبيرة. بعض الكذب كان من الكذب الأبيض، مثل قول إنهم يحبون شخصاً ما هم لا يحبونه فعلاً، بينما كانت هناك أكاذيب أخرى أكبر، مثل ادعاء أحدهم كذباً أنه نجم فرقة موسيقية. وإجمالاً، وجد فيلدمان أن ٦٢٪ من المشاركين كان معدل كذبهم من اثنتين لثلاث كذبات كل عشر دقائق. كما قام جيمس باترسون، مؤلف كتاب The Day America told The Truth، بعقد مقابلات مع أكثر من ٢٠٠٠ أمريكي، ووجد أن ٩١٪ منهم كانوا يكذبون بانتظام سواء في المنزل أو في العمل.

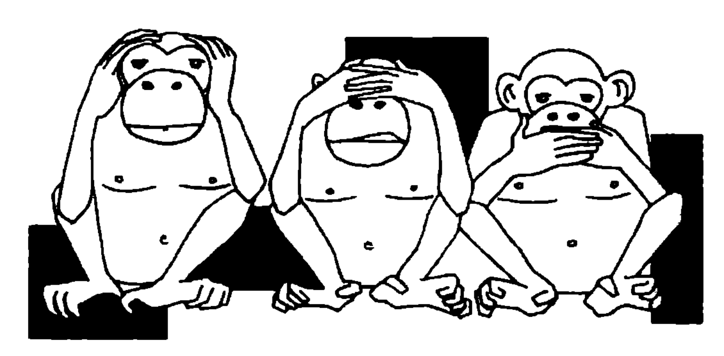
"أفضل سياسة دائماً هي أن تقول الحقيقة، إلا بالطبع إذا كنت كاذباً ماهراً بشكل غير عادي".

جيه. كيه. جيروم

إذن كيف تعرف إذا كان الشخص يكذب، أو يماطل ويراوغ، أو ببساطة يفكر مليا بالأمر؟ يمكن أن يكون التعرف على إيماءات الخداع والمماطلة والتقييم والشعور بالملل من أهم مهارات الملاحظة التي يمكن أن تتعلمها. وفي هذا الفصل، سوف تتعلم إشارات لغة الجسد التي تكشف لك الناس وتفضح أفعالهم. وسيتناول أول جزء من الفصل الكذب والخداع.

القرود الثلاثة الحكيمة

ترمز هذه القرود لهؤلاء الذين لا يسمعون أي شر، ولا يرون أي شر، ولا يقولون أي شر. وإيماءات اليد مع الوجه البسيطة التي يفعلونها تعتبر أساس إيماءات الخداع التي يفعلها البشر. وبأسلوب بسيط، فنحن عندما نرى أو نقول أو نسمع كذباً أو خداعاً، فمن المرجح أن نحاول أن نغطي أعيننا أو أفواهنا أو آذاننا بأيدينا.



لا يسمعون أي شر، ولا يرون أي شر، ولا يقولون أي شر

والأشخاص الذين يسمعون أخباراً سيئة أو يشاهدون حادثاً رهيباً غالباً ما يخفون وجوههم كاملة بأيديهم لكي ينهوا مجازياً رؤيتهم أو سماعهم للأخبار الرهيبة. وهذه هي الإيماءة التي لوحظت كثيراً في جميع أنحاء العالم عندما سمع الناس

خبر الطائرتين اللتين اخترقتا البرجين في ١١ سبتمبر ٢٠٠١.

وكما ناقشنا من قبل، الأطفال غالباً يستخدمون إيماءات اليد مع الوجه بوضوح عندما يكذبون. إذا كان طفل يكذب، فغالباً ما يغطي فمه بإحدى يديه أو بكلتيهما في محاولة لإيقاف الكلمات المخادعة من الخروج. وإذا كان لا يرغب في سماع تأنيب أحد والديه، يغطي أذنيه ببساطة بيديه لكي يحجب عنهما الصياح. وعندما يرى شيئاً لا يريد أن ينظر إليه، يغطي عينيه بيديه أو بذراعيه. وعندما يكبر، تصبح إيماءات اليد مع الوجه هذه أسرع وأقل وضوحاً، ولكنها لا تزال تحدث عندما يكذب أو يخفي أو يشهد خداعاً.

وهذه الإيماءات أيضاً ترتبط بالشك أو عدم التأكد أو المبالغة. وقد أجرى ديزموند موريس بحثاً طلب فيه من الممرضات أن يكذبن على المرضى فيما يتعلق بحالتهم الصحية في موقف تمثيلي. وكان تكرار استخدام إيماءات اليد مع الوجه أكثر عند الممرضات اللاتي كذبن منها في الممرضات اللاتي قلن الحقيقة للمرضى. ويزداد عدد مرات ازدراد اللعاب عند كل من الرجل والمرأة عند الكذب، ولكن عادة ما يكون ذلك ملحوظاً فقط عند الرجال، لأن لديهم تفاحة آدم.

قال السياسي وهو يزدرد لعابه ويحك أنفه:
"لم أقم علاقة جنسية مع تلك المرأة".

وكما ذكرنا في بداية هذا الكتاب، سنقوم بتحليل الإيماءات منفردة ومناقشتها كلاً على حدة، ولكن ليست هذه هي الطريقة التي تحدث بها هذه الإيماءات في الواقع. فكل إيماءة تمثل جزءاً من مجموعة إيماءات أكبر، وينبغي أن يتم دراسة الإيماءات بنفس طريقة دراسة الكلمات في الجمل؛ بمعنى كيف تتناسب كل كلمة مع الكلمات الأخرى، ومع السياق العام الذي تستخدم فيه. مثلاً، عندما يستخدم شخص ما إيماءة اليد مع الوجه، فهذا لا يعني دائماً أنه يكذب. ولكن ذلك يدل على أن ذلك الشخص قد يخفي بعض المعلومات، ويمكن بمزيد من الملاحظة للإيماءات الأخرى تأكيد أو نفي هذه الشكوك. من المهم أن تتجنب تفسير إيماءة واحدة لليد مع الوجه بمفردها فقط، أو بمعزل عن بقية الإيماءات الأخرى.

وبينما لا توجد حركة واحدة أو تعبير وجه معين لتأكيد أن الشخص يكذب. يوجد العديد من مجموعات الإيماءات التي يمكنك تعلم التعرف عليها، مما سيزيد بشكل هائل فرصك لضبط الكذب.

كيف يكشف الوجه الحقيقة

يستخدم الوجه أكثر من أي جزء آخر من أجزاء الجسم لإخفاء الكذب. فنستخدم الابتسامات، والإيماءات بالرأس، والغمزات في محاولة للتغطية، ولكن لسوء الحظ، ستقول إشارات الجسد الحقيقة، وسيكون هناك عدم اتفاق بين إيماءات الجسد وإشارات الوجه. إن مشاعرنا ومواقفنا تظهر دائماً على وجوهنا، ونحن لا ندرك ذلك تماماً في معظم الأوقات.

الإشارات المتناقضة السريعة بالوجه
تظهر تضارب المشاعر.

فنحن عندما نحاول أن نخفي كذبة، أو فكرة معينة تومض في الذهن، يمكن أن تظهر لجزء من الثانية على وجهنا. ونحن عادة نفسر لمس أي شخص لأنفه بسرعة بأنها حكة، أو نفهم عندما يضع يده على وجهه أنه مهتم بنا جداً. بدون حتى أن نشك أننا نشعره بالملل الشديد. على سبيل المثال، قمنا بتصوير رجل يناقش كيف تسير الأمور على ما يرام مع حماته. وفي كل مرة كان يذكر فيها اسمها، كان الجانب الأيسر لوجهه يرتفع في حركة لحظية تستمر لجزء من الثانية فقط، ولكنها تخبرنا بالكثير عن شعوره الحقيقي.

المرأة تكذب أفضل وتلك هي الحقيقة

في كتاب Why Men Lie & Women Cry ("لماذا يكذب الرجال وتبكي النساء") (الصادر عن أوريون Orion)، أوضحنا كيف أن النساء أفضل في قراءة المشاعر، وبالتالي أفضل في التلاعب بالآخرين بكذبة مناسبة. وهذه السمة موجودة في الرضيعات اللاتي يبكين تعاطفاً مع الرضع الآخرين، وبذلك يمكن

أن يسببن بكاء رضع آخرين بمجرد بدئهن البكاء وقتما يشأن. وقد أجرت د. سانجيدا أوكونيل، مؤلفة كتاب Mindreading ("قراءة الأفكار") دراسة لمدة خمسة أشهر على كيفية الكذب، واستنتجت أيضاً أن المرأة تكذب أفضل كثيرا من الرجل. ووجدت أن النساء يقلن أكاذيب أكثر تعقيداً من أكاذيب الرجال، بينما يكذب الرجال أكاذيب بسيطة مثل: "فاتني الأوتوبيس"، أو "فرغ شحن بطارية هاتفي المحمول؛ ولذلك لم أتمكن من الاتصال بك". ووجدت أيضاً أن الأشخاص الجذابين يصدقهم الآخرون عن غير الجذابين، وهذا يوضح لماذا استطاع قادة مثل جون إف. كينيدي وبل كلينتون الإفلات بكل ما فعلوه.

لماذا يعد الكذب صعباً

كما قلنا في الفصل ٣، يعتقد معظم الناس أن من يكذب يبتسم أكثر من المعتاد، ولكن تظهر الأبحاث أن العكس هو الصحيح؛ وهو أنه يبتسم أقل. ولكن مشكلة الكذب هي أن اللاوعي أو العقل الباطن يتصرف تلقائياً وبشكل مستقل عن الكلام الذي نقوله، وبذلك تكشفنا لغة الجسد. ولهذا فإن الأشخاص الذين نادراً ما يكذبون يسهل كشفهم، بغض النظر عن كونهم مقنعين أو لا. ففي اللحظة التي يبدءون فيها الكذب، ترسل أجسادهم إشارات متناقضة، وهذا يعطينا شعوراً بأنهم لا يقولون الصدق. فأثناء الكذب، يرسل اللاوعي طاقة عصبية تظهر كإيماءة تتعارض مع ما يقال. أما الكذابون المحترفون؛ مثل السياسيين والمحامين والممثلين ومذيعي التليفزيون، فقد عدلوا إيماءات الجسد لدرجة يصعب معها "رؤية" الكذبة، والناس ينخدعون بها.

وهم يفعلون ذلك بطريقة من طريقتين. أولاً يمارسون ما "يبدو" أنه كالإيماءات الصحيحة عندما يكذبون، ولكن هذا ينجح فقط عندما يتمرسون على الكذب كثيراً لفترات طويلة. ثانياً، يمكنهم تقليل إيماءاتهم، وبالتالي لا يستخدمون أي إيماءات إيجابية أو سلبية أثناء الكذب، ولكن هذا أيضاً صعب في تحقيقه.

بالممارسة، يمكن أن يصبح الكذابون مقنعين، مثل الممثلين تماماً.

جرب هذا الاختبار البسيط: أخبر شخصاً ما بكذبة متعمدة وجهاً لوجه، وابذل جهداً متعمداً لكبح جميع إيماءات الجسد لديك. ستجد أنك حتى عندما تكبح عمداً إيماءات الجسد الرئيسية، سيتم نقل إيماءات عديدة شديدة الصغر. وهذه الإيماءات تشمل ارتعاش عضلات الوجه، واتساع وضيق حدقة العين، والعرق، واحمرار الوجنتين، وزيادة معدل طرف العين من ١٠ طرفات في الدقيقة إلى حوالي ٥٠ طرفة في الدقيقة، بالإضافة إلى العديد من الإشارات شديدة الصغر الأخرى التي تدل على الخداع. وقد أظهر أحد الأبحاث الذي استخدم كاميرات تصوير بالحركة البطيئة أن هذه الإيماءات شديدة الصغر يمكن أن تحدث خلال جزء من الثانية، وأن من يستطيعون قراءتها هم فقط المحترفون في إجراء الحوارات، ومندوبو المبيعات، والأشخاص ذوو الحدس القوي.

إذن من الواضح أنه لكي تستطيع أن تكذب بنجاح، تحتاج لأن تخفي جسدك أو تجعله بعيداً عن الأنظار! وتتضمن الاستجوابات في التحقيقات وضع الشخص على مقعد في مكان مفتوح، أو وضعه تحت الضوء، ويكون جسده ظاهراً تماماً للمستجوب، حيث يسهل كثيراً رؤية أكاذيبه تحت تلك الظروف. ويصبح الكذب أسهل إذا كنت تجلس خلف مكتب ويكون جسدك مخفياً جزئياً، أو عندما تنظر من خلف سور، أو تتحدث من وراء باب مغلق. وأفضل طريقة للكذب هي عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني.



تغطية الفم

ثمانية من أكثر إيماءات الكذب شيوعاً

١. تغطية الفم

تغطي اليد الفم وكأن المخ بدون وعي يعطيها أمراً بمحاولة كبح الكلمات الخادعة التي تقال. وأحياناً تتم هذه الإيماءة بوضع عدة أصابع فقط على الفم أو حتى بوضع قبضة اليد مغلقة، ولكن معناها يظل كما هو.

ويحاول بعض الناس إخفاء إيماءة تغطية الفم بادعاء السعال. وعندما يقوم الممثلون بدور أفراد العصابات أو المجرمين، غالباً ما يستخدمون هذه الإيماءة عند مناقشة أنشطتهم الإجرامية مع العصابات الأخرى أو عندما تستجوبهم الشرطة، وبذلك يعلم الجمهور أنهم يخفون أسراراً أو أنهم غير صادقين.

وإذا استخدم الشخص الذي يتكلم هذه الإيماءة، فهذا يشير إلى أنه قد يكون كاذباً. أما إذا غطى السامع فمه وأنت تتحدث، فهذا يظهر أنه قد يشعر أنك تخفي شيئاً. ومن أكثر المناظر التي تزعج المتحدث في أي مؤتمر أن يرى جمهوره يستخدم هذه الإيماءة أثناء تحدثه. وهنا ينبغي أن يتوقف ويسألهم: "هل يرغب أحد في طرح أي أسئلة". أو "أرى أن بعضكم يختلف معي، فهل نتلقى أسئلتكم؟". وهذا يسمح بإخراج اعتراضات الجمهور إلى السطح، ويعطي المتحدث الفرصة ليعدل عباراته ويجيب عن الأسئلة. مثلما كان سيفعل إذا كانت أذرعهم مطوية ومثنية على الصدر.

إن تغطية الفم قد تبدو إيماءة حميدة مثل حركة "ششش..."؛ عندما توضع إصبع واحدة رأسياً على الشفتين. ومن المرجح أن من يستخدم هذه الإيماءة كان قد شاهدها من أمه أو أبيه عندما كان طفلاً. وعندما كبر، أصبح يستخدمها في محاولة ليخبر نفسه ألا يقول شيئاً يشعر به. والفكرة هي أنها تنبهك إلى أن هناك شيئاً ما يتم التكتم عليه.



إذا استخدم والداك أو مربيتك هذه الإيماءة عندما كنت طفلاً، فهناك احتمال كبير أن تكون الآن في مخزونك وأنت كبير.


لمس الأنف

٢. لمس الأنف

أحياناً يكون لمس الأنف عبارة عن عدة حكات سريعة أسفل الأنف. أو قد يكون لمسة واحدة سريعة وغير ملحوظة. وتؤدي النساء هذه الإيماءة بحركات أصغر من الرجال، ربما لتجنب محو الماكياج. والشيء المهم الذي ينبغي أن تتذكره هو أن هذا النوع من الحركات ينبغي أن يقرأ في مجموعات وفي السياق؛ فقد يكون الشخص مصاباً بحمى القش أو بنزلة برد.

وقد وجد العلماء في مؤسسة معالجة وأبحاث الشم والتذوق Smell and Taste Treatment and Research Foundation في شيكاغو أن الإنسان عندما يكذب، تفرز مواد كيميائية تعرف باسم كاتكولامينز Catecholamines تسبب تضخم أنسجة الأنف. واستخدموا كاميرات تصوير خاصة تبين تدفق الدم في الجسم، والتي أظهرت أن الكذب المتعمد يسبب أيضاً زيادة ضغط الدم. وهذه التكنولوجيا تدل على أن الأنف البشري يتمدد فعلاً بالدم أثناء الكذب. وهو ما يطلق عليه اسم "تأثير بينوكيو" Pinocchio Effect. فزيادة ضغط الدم تجعل الأنف يتضخم أو ينتفخ، وتجعل نهايات الأعصاب الموجودة بالأنف تتهيج تهيجاً خفيفاً، مما يؤدي إلى حكة سريعة للأنف باليد للتخلص من هذا الشعور بالحكة.

ولا يمكن رؤية هذا التضخم بالعين المجردة، ولكن هذا التضخم هو على ما يبدو ما يسبب إيماءة لمس الأنف. وتحدث نفس الظاهرة عندما يشعر الشخص بالضيق أو القلق أو الغضب.

وقد قام طبيب الأمراض العصبية الأمريكي آلان هيرستش والطبيب النفسي تشارلز وولف بتحليل موسع لشهادة بل كلينتون أمام هيئة المحلفين حول علاقته بمونيكا


"لم أقم علاقة جنسية مع تلك المرأة!"

لوينسكي، ووجدا أنه عندما كان يقول الحقيقة، كان نادراً ما يلمس أنفه. ولكنه عندما كان يكذب، كان يعبس لجزء من الثانية قبل أن يجيب، وكان يلمس أنفه مرة كل أربع دقائق، حتى وصل لـ ٢٦ لمسة للأنف. وبالعكس، قالا إنه لم يلمس أنفه إطلاقاً عندما أجاب بصدق.

وقد أظهرت الدراسات التي أجريت بتصوير الجسم بكاميرات خاصة تضخم العضو الذكري للرجل عند الكذب نتيجة لزيادة تدفق الدم إليه. ربما كان يتعين على المحلفين إذن جذب بنطلون كلينتون لأسفل بدلاً من سؤاله.

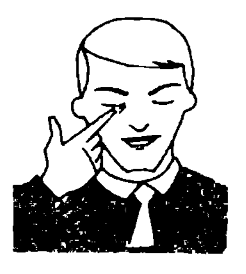
المدعي العام: "سيد كلينتون، لماذا عبرت الدجاجة الطريق؟".

بل كلينتون: "ما الذي تعنيه بالدجاجة؟ هل يمكن أن تعرف كلمة دجاجة من فضلك؟ كما أنني لم أعبر الطريق مع تلك الدجاجة؟".

٣. ماذا عن الأنف المستحك؟

عندما يستحك الأنف (يثير الحكة)، فعادة ما يتم إشباع ذلك بحكة متعمدة باليد أو الأظافر. تخالف الحكات الخفيفة لإيماءة لمس الأنف. ومثلما الحال في تغطية الفم، يمكن أن يستخدم المتحدث لمس الأنف لإخفاء خداعه، وكذلك يمكن أن يستخدمه المستمع الذي يشك في كلمات المتحدث. أما الأنف المستحك فهو عادة إيماءة متكررة منفصلة، وتكون غير متناسبة مع السياق العام لحديث الشخص ككل.

٤. فرك العين



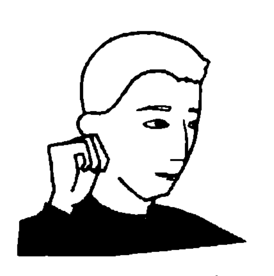
"لا أستطيع أن أرى فحسب"

قال أحد القردة الحكيمة: "لا ترى أي شر". عندما لا يرغب الطفل في النظر لشيء ما، يغطي عينيه بإحدى يديه أو كلتيهما. وعندما لا يرغب شخص كبير في النظر لشيء بغيض، فستحدث إيماءة فرك العين. إن فرك العين هو محاولة المخ لمنع الخداع أو الشك أو الشيء البغيض الذي يراه، أو لتجنب الاضطرار للنظر في وجه الشخص الذي يكذب عليه.

الرجال عادة يفركون أعينهم بقوة، وإذا كانت الكذبة كذبة ضخمة، فغالباً ما سينظرون بعيداً. واستخدام النساء لفرك العين أقل. وبدلاً منه يستخدمن حركات لمس لطيفة صغيرة تحت العين مباشرة، وذلك إما لأنهن اعتدن منذ الصغر تجنب عمل إيماءات قوية واضحة، وإما لتجنب إفساد زينتهن. والنساء أيضاً يتجنبن النظر في عين المستمع بالنظر بعيداً.

وتعتبر عبارة "الكذب عبر أسنانك" شائعة الاستخدام. وهي تشير لمجموعة إيماءات مكونة من أسنان مطبقة وابتسامة زائفة، بالإضافة إلى فرك العين. وهذه الإيماءة يستخدمها ممثلو السينما لتجسيد عدم الإخلاص، ويستخدمها كذلك أصحاب الثقافات "المهذبة"، مثل الإنجليز، الذين يفضلون عدم إخبارك بما يفكرون فيه تماماً.

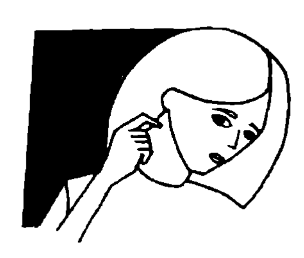
٥. مسك الأذن


"لا أرغب في سماع ذلك"

تخيل أنك قلت لشخص ما: "سيكلفك هذا ٣٠٠ جنيه إسترليني فقط"، ثم أمسك هذا الشخص بأذنه. وأشاح ببصره نحو الجانب وقال: "تبدو صفقة جيدة". هذه محاولة رمزية من السامع "ألا يسمع أي شر": إنه يحاول أن يعوق الكلمات التي يسمعها بوضع اليد بالقرب من الأذن أو عليها، أو بشد شحمة الأذن. وهذا هو أسلوب الكبار في استخدام إيماءة وضع الأيدي على الأذنين التي يستخدمها الطفل الذي يريد أن يسد أذنيه لئلا يسمع تأنيب والديه. وهناك أشكال أخرى لإيماءة مسك الأذن تشمل فرك الأذن من الخلف، أو إدخال طرف الإصبع داخل الأذن وتحريكه للأمام والخلف، أو جذب شحمة الأذن، أو ثني الأذن بأكملها للأمام لتغطية ثقب الأذن.

ويمكن أن يكون مسك الأذن أيضاً إشارة لأن الشخص قد سمع ما يكفي، أو أنه قد يرغب في التحدث. ومثلما الحال في لمس الأنف، يستخدم مسك الأذن الشخص الذي ينتابه القلق. وغالباً ما يستخدم الأمير تشارلز كلاً من مسك الأذن ولمس الأنف عندما يدخل غرفة مليئة بالناس، أو يمر بجانب جمع كبير. وهذا يظهر قلقه في هذه المواقف، ولكننا لم نرَ أبداً صورة أو مادة فيلمية تصوره يستخدم هذه الإيماءات عندما يكون في مأمن نسبياً داخل سيارته.

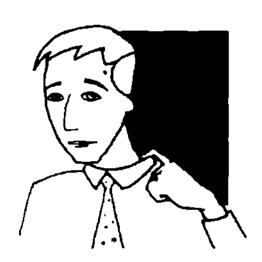
ولكن في إيطاليا. مسك الأذن يستخدم للدلالة على أن شخصاً ما مخنث أو شاذ.



تظهر عدم التأكد

٦. حك الرقبة

يحك السبابة -عادة سبابة اليد التي تكتب- جانب الرقبة أسفل شحمة الأذن. وقد أظهرت ملاحظاتنا لهذه الإيماءة أن الشخص يحك بمعدل خمس مرات. ونادراً ما يقل أو يزيد عدد الحكات عن هذه الخمسة. وهذه الإيماءة هي علامة على الشك أو عدم التأكد. وهي سمة الشخص الذي يقول: "أنا غير متأكد من أنني موافق". وتكون ملحوظة جداً عندما تتعارض معها اللغة الشفوية. فمثلاً يمكن أن يقول الشخص شيئاً مثل: "أفهم ما تشعر به"، ولكن حك الرقبة في هذه الحالة يدل على أنه لا يفهم.



الشعور بالسخونة تحت الياقة

٧. جذب الياقة

كان ديزموند موريس من أول من اكتشفوا أن الكذب يسبب شعوراً بالوخز في الأنسجة الحساسة في الوجه والرقبة، مما يتطلب الحكة باليد أو بالأظافر للتخلص من هذا الشعور. وهذا لا يفسر فقط لماذا يحك الأشخاص غير المتأكدين رقبتهم بأظافرهم. ولكنه يقدم تفسيراً جيداً فيما يتعلق بسبب استخدام بعض الأشخاص لحركة جذب الياقة عندما يكذبون ويشكون أنهم انكشفوا. فزيادة ضغط الدم من الخداع تسبب تكون العرق على الرقبة عندما يشعر المخادع أنك تشك في أنه لا يقول الحقيقة.

وتحدث حركة جذب الياقة أيضاً عندما يشعر الشخص بالغضب أو الإحباط، ويكون بحاجة لجذب الياقة بعيداً عن رقبته في محاولة لجعل الهواء البارد يتخللها. عندما ترى شخصاً يستخدم هذه الإيماءة، اسأله: "هل يمكن أن تعيد ما قلته من فضلك؟"، أو "هل يمكن أن توضح هذه النقطة من فضلك؟". هذا قد يجعل الشخص الذي قد يكون مخادعاً يصرف نظره عن إكمال اللعبة.

٨. وضع الأصابع في الفم

هذه محاولة غير واعية، يقوم بها الشخص ليعود للأمن الذي يشعر به الطفل الذي يرضع من ثدي أمه، وتحدث عندما يشعر الشخص أنه تحت ضغط. والطفل الصغير يستعيض عن ثدي أمه بإبهامه أو بالغطاء، وعندما يكبر، يضع أصابعه في فمه ويدخن السجائر والغليون، ويمص الأقلام، ويرتشف الأكواب، ويمضغ العلك.



هناك حاجة للطمأنة

ويمكن ربط معظم إيماءات اليد مع الفم بالكذب أو الخداع. ولكن إيماءة وضع الأصابع في الفم هي دلالة خارجية على حاجة داخلية للطمأنة، ولذلك يعتبر إعطاء الشخص في هذه الحالة ضمانات وتأكيدات إجراءً إيجابياً.

إيماءات التقييم والمماطلة

المتحدث الجيد هو من يعرف "بالفطرة" متى يكون جمهوره مهتماً بما يقول. ويستطيع أيضاً أن يعرف متى يشعر المستمعون أنهم قد اكتفوا. ومندوب المبيعات الجيد يعرف متى يضغط على "أوتار" العميل، ويعرف ما الذي يهمه. وأي مقدم لفكرة أو عرض يعلم مشاعر الخواء التي يحسها عندما يعرض فكرته أو موضوعه على شخص لا يقول إلا القليل، ولا يفعل شيئاً سوى المشاهدة. ولحسن

الحظ، هناك عدد من إيماءات اليد مع الوجنة واليد مع الذقن يمكن استخدامها كترمومتر لقياس مدى سخونة أو برودة موقف الآخر، ولإخبار المتحدث بمدى جودة أدائه.

الملل

عندما يبدأ المستمع في استخدام يده لتدعيم رأسه، فتلك إشارة إلى أن الملل قد بدأ يتسرب إلى نفسه، وأن يده المدعمة هي محاولة لحمل رأسه لأعلى حتى لا يغرق في النوم. وترتبط درجة الملل الذي يشعر به السامع بمدى تدعيم ذراعه ويده لرأسه. وعادة تبدأ بدعم الإبهام للذقن ثم بالقبضة بأكملها عندما يتلاشى الاهتمام. ويظهر عدم الاهتمام الشديد عندما تدعم اليد الرأس تماماً (انظر الشكل). وتحدث إشارة الملل التام عندما تدعم اليدان الرأس تماماً ويسمع صوت النخير.



تدعم اليد الرأس حتى تمنعه من الاستغراق في النوم

والنقر بالأصابع على المنضدة وكذلك الطرق المستمر بالقدم على الأرض غالباً ما يساء تفسيرهما على أنهما إشارة ملل، ولكنهما في الواقع يدلان على نفاد الصبر. فإذا كنت تخاطب مجموعة من الناس ورأيت هذه الإشارة، يجب أن تقوم بتحرك استراتيجي لإشراك أصحابها في المحادثة، وذلك لتجنب تأثيرها السلبي على المستمعين الآخرين. وأي جمهور يصدر إشارات الملل ونفاد الصبر معاً يخبر المتحدث أنه حان الوقت لإنهاء حديثه.

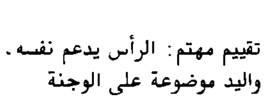
سأل شخص المتحدث: "هل تتحدث أثناء نومك؟"، فأجابه: "لا". فقال له: "إذن من فضلك لا تتحدث أثناء نومي".

وتتعلق سرعة النقر بالأصابع أو الطرق بالقدم بمدى نفاد صبر الشخص، فكلما كان النقر أو الطرق أسرع، كان شعور الشخص بنفاد الصبر أكبر.

إيماءات التقييم

يظهر التقييم بيد مغلقة توضع على الذقن أو الوجنة، وغالباً تكون الإصبع السبابة مشيرةً لأعلى. وعندما يبدأ الشخص يفقد اهتمامه ولكن لا يزال يرغب في أن يبدو مهتماً بغرض المجاملة، سيتحول الوضع ويكون أسفل راحة اليد مدعماً الرأس بينما يتسلل الملل إلى نفسه.




تقييم مهتم: الرأس يدعم نفسه،
واليد موضوعة على الوجنة

ويستخدم المديرون المتوسطون غالباً هذه الإيماءة للتظاهر بالاهتمام بالخطاب الممل السخيف الذي يلقيه رئيس الشركة. ولكن لسوء حظهم، بمجرد أن تبدأ اليد في تدعيم الرأس بأي شكل من الأشكال، تكشف الأمور، ومن المرجح أن يشعر الرئيس أن بعض المديرين غير مخلصين، أو يستخدمون التملق والإطراء الزائف.



لديه أفكار سلبية


لقد سمع بما يكفي أو غير معجب بما يسمعه

أما الاهتمام الحقيقي فيظهر عندما توضع اليد بخفة على الوجنة، ولا تستخدم لتدعيم الرأس. ولكن عندما تشير السبابة رأسياً لأعلى الوجنة، ويدعم الإبهام الذقن، يكون لدى المستمع أفكر سلبية أو ناقدة تتعلق بالمتحدث أو بموضوعه. وأحياناً قد تحك السبابة العين عندما تستمر الأفكار السلبية.

وهذه الإيماءة كثيراً ما يساء فهمها بأنها علامة الاهتمام. ولكن الإبهام المدعم أسفل الذقن يكشف حقيقة الشعور السلبي. والاستمرار في مجموعة الإيماءات يؤثر على موقف الشخص، ولذلك فكلما طالت المدة التي يتخذ فيها الشخص هذه الإيماءة، ظل شعوره الناقد فترة أطول. ومجموعة الإيماءات هذه إشارة لأن هناك حاجة لتصرف فوري على المتحدث أن يتخذه؛ إما بإشراك المستمع فيما يقول، وإما بإنهاء اللقاء. حركة بسيطة، مثل إعطاء شيء للسامع ليمسكه بيده فيتخلص من ذلك الوضع. يمكن أن تغير الموقف.


"المفكر" The Thinker: عمل للنحات "رودان". يظهر موقف تفكير وتقييم، ولكن وضع الجسد، واليد التي تدعم الرأس يظهران أيضاً شخصاً مهموماً ومكتئباً

المتقدم للوظيفة الكاذب

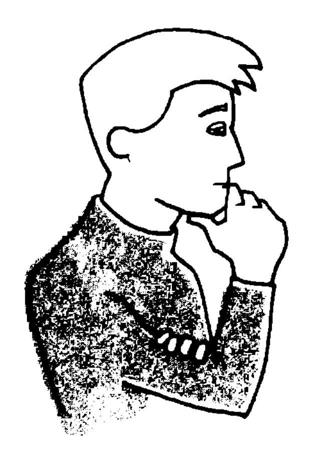
كنا نجري مقابلة شخصية مع رجل وصل من الخارج ليتقدم لمنصب في شركتنا. وخلال المقابلة، ظل مربعاً ذراعيه وواضعاً قدماً على الأخرى. متخذاً مجموعات إيماءات التقييم السلبية، واستخدم راحة اليد قليلاً جداً، كما كان ينظر بعيداً كثيراً. كان هناك شيء ما يقلقه بشكل واضح، ولكن في المراحل الأولى من المقابلة، لم يكن لدينا معلومات كافية لتقييم إيماءاته السلبية بدقة. سألنا أسئلة عن صاحب العمل السابق في بلده، وأثناء إجابته، كانت هناك سلسلة من إيماءات فرك العين ولمس الأنف، واستمر في النظر بعيداً. وأخيراً قررنا ألا نتعاقد معه، وذلك اعتماداً على أن ما رأيناه كان يتناقض مع ما قاله. ولما كان لدينا فضول بخصوص إيماءاته الخادعة، راجعنا سجله بالخارج، واكتشفنا أنه أعطانا معلومات زائفة عن ماضيه. لقد افترض أن أصحاب العمل في دولة أخرى لن يكلفوا أنفسهم ويتحققوا عنه بالخارج. ولو لم نكن ندرك لغة الجسد وإشاراتها، لكنا قد ارتكبنا خطأ وقمنا بتوظيفه.

النقر على الذقن

في المرة القادمة التي تتاح لك فيها فرصة عرض فكرة على مجموعة من الأشخاص. قم بمراقبتهم بدقة وأنت تعرض الفكرة، وستلاحظ أن معظمهم سيرفع إحدى يديه نحو وجهه، ويستخدم إيماءة تقييم. وعندما تصل لنهاية عرضك، وتطلب من المجموعة تقديم آراء أو مقترحات بخصوص أفكارك، ستتوقف عادة إيماءات التقييم. وستبدأ إيماءة النقر على الذقن. وهذه هي الإشارة التي تدل على أن المستمع مستغرق الآن في عملية اتخاذ القرار.



أسلوب المرأة في النقر على الذقن



يتخذ قراراً

عندما تسأل المستمعين عن قرارهم ويبدءون حك الذقن، فستدل إيماءاتهم التالية على قرارهم سواء كان سلبياً أو إيجابياً. والاستراتيجية المثلى في هذه اللحظة أن تبقى هادئاً. وتشاهد إيماءاتهم التالية، والتي ستدل على القرار الذي توصلوا إليه. فمثلاً، إذا تبع حك الذقن ثني الذراعين ووضع قدم على الأخرى ورجوع الشخص بظهره في مقعده. فالمؤكد أن الإجابة ستكون "لا". وهذا يعطيك الفرصة المبكرة لأن تعيد عرض المزايا قبل أن ينطق الشخص الآخر بكلمة "لا"، ويصعب الوصول لاتفاق.

أما إذا تبع حك الذقن الميل للأمام وفتح الذراعين أو الإمساك بعرضك المكتوب أو بالعينة التي تقدمها له، فالمرجح أنك حصلت على "نعم"، ويمكنك الاستمرار وكأنك حصلت على موافقة.

مجموعات المماطلة

الشخص الذي يرتدي نظارة أحياناً يتخذ مجموعة إيماءات تقييم بخلع النظارة ووضع إحدى ذراعيها في فمه. بدلاً من حركة حك الذقن عند اتخاذ القرار. ومدخن السجائر سوف يأخذ نفساً من السيجارة. وعندما يضع شخص قلمه أو إصبعه في فمه بعد أن تسأله عن قراره. فهذه إشارة على أنه غير متأكد وبحاجة

للطمأنة. فوضع شيء في فمه يتيح له أن يماطل ويؤخر، ويجعله يشعر بأنه غير مضطر إلى إعطاء رد فوري.

وأحياناً تأتي إيماءات الملل والتقييم واتخاذ القرار مجتمعة، وكل واحدة تظهر عناصر مختلفة لموقف الشخص.

والشكل التالي يوضح إيماءة التقييم وقد انتقلت للذقن، وقد تكون اليد أيضاً تحك الذقن. هذا الشخص يقيم العرض، ويعمل على الوصول إلى استنتاجات في نفس الوقت.



مجموعة التقييم/اتخاذ القرار

وعندما يبدأ المستمع يفقد اهتمامه بالمتحدث، يبدأ الرأس في الاستناد على اليد. وتوضح الصورة التالية عملية التقييم والرأس مستند على الإبهام، حيث أصبح المستمع غير مهتم.



مجموعة التقييم واتخاذ القرار والملل

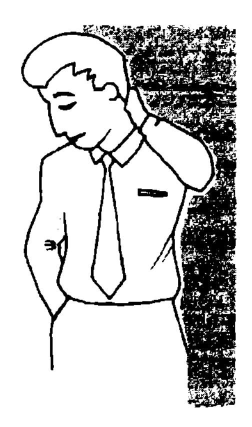


أرنولد شوارزنيجر يوضح فكرته، بينما يفكر فيها المذيع التليفزيوني ملياً

إيماءات حك الرأس والصفع

عندما تقول إن شخصاً ما "كالشوكة في رقبتك". فأنت بذلك تشير إلى رد فعل يشبه رد فعل ارتفاع شعر الحيوان عندما يواجه حيواناً آخر يحتمل أن يكون عدوانياً. ورد الفعل هذا يسبب الشعور بالوخز الذي تحس به في ظهر رقبتك عندما تشعر بالإحباط أو الخوف. وعادة ما تحك بيدك المنطقة خلف الرقبة لتتخلص من هذا الشعور.

دعنا نفترض مثلاً أنك طلبت من شخص ما أن يسدي لك صنيعاً صغيراً وأنه نسي أن يفعل ذلك. وعندما تسأله عن النتيجة، يصفع إما جبهته وإما ظهر رقبته، وكأنه يضرب نفسه مجازياً. وعلى الرغم من أن صفع الرأس يستخدم للدلالة على النسيان، فمن المهم أن تلاحظ هل الشخص يصفع جبهته أم رقبته. فإذا صفع جبهته، فذلك يدل على أن إشارتك إلى نسيانه لا ترهبه. ولكن عندما يصفع ظهر رقبته للتخلص من الشعور بالوخز الذي يحسه فيها، فهذا يدل على أنك حرفياً "شوكة في رقبته" بإشارتك إلى ذلك.



إيماءة "ألم في الرقبة"

وقد وجد جيرارد نيرنبرج من معهد التفاوض Negotiation Institute في نيويورك أن هؤلاء الذين يصفعون ظهر الرقبة بصورة معتادة يميلون للسلبية أو النقد، بينما يميل هؤلاء الذين يصفعون جباههم بصورة معتادة لعدم التعبير شفهياً عن الخطأ لأن يكونوا أكثر صراحة وسلاسة.



يعاقب نفسه بصفعها

إن اكتساب القدرة على تفسير إيماءات اليد مع الوجه بدقة في ظروف معينة يستغرق وقتاً وملاحظة. وعندما يستخدم شخص أياً من إيماءات اليد مع الوجه التي ذكرناها في هذا الفصل، فمن المعقول أن تفترض أن هناك فكرة سلبية تسيطر

على تفكيره. ولكن السؤال هو: ما هذه الفكرة السلبية؟ قد تكون شكاً أو خداعاً أو عدم تأكد أو مبالغة أو توجساً أو كذباً. والمهارة الحقيقية هي القدرة على فهم أي فكرة سلبية هي الفكرة الصحيحة التي تدور بذهنه. ويمكن عمل ذلك بالشكل الأفضل عن طريق تحليل الإيماءات التي تسبق إيماءة اليد مع الوجه، وتفسيرها في السياق.

لماذا يخسر بوب في الشطرنج دائماً

لنا زميل يدعى بوب يستمتع بلعب الشطرنج. وقد تحديناه في مباراة، سجلناها على شريط فيديو سراً لنقوم بتحليل لغة جسده فيما بعد. وقد أظهر تسجيل الفيديو أنه حك أذنه كثيراً أو لمس أنفه أثناء اللعبة، ولكن فقط عندما كان غير متأكد من نقلته التالية. واكتشفنا أنه عندما كنا نظهر أننا نعتزم تحريك قطعة من القطع بلمسها، كانت لغة جسده تدل على رأيه في النقلة المنتظرة. فعندما كان يشعر أنه يستطيع صد اللعبة، وربما فكر بالفعل في حركة مضادة، كان يظهر ثقته ويتخذ حركة البرج، وعندما كان غير متأكد أو غير سعيد، كان يستخدم تغطية الفم، أو جذب الأذن، أو حك الرقبة. حدث ذلك بصورة متسقة وثابتة، لدرجة أننا عندما شرحنا سراً إشارات بوب للأعضاء الآخرين في مجموعتنا للشطرنج، استطاع معظمهم فوراً هزيمة بوب المسكين، عن طريق التنبؤ بأفكاره من لغة جسده. بوب لم يحصل على نسخة من هذا الكتاب.

المعنى المزدوج

أثناء مقابلة شخصية تمثيلية تم تصويرها على شريط فيديو، قام الشخص الذي نجري معه المقابلة فجأة بتغطية فمه وحك أنفه بعد أن سأله المحاور سؤالاً. وقد استخدم حركة تغطية الفم لعدة ثوانٍ قبل أن يجيب عن السؤال، ثم عاد لوضعه العادي المنفتح. حتى تلك المرحلة في المقابلة التمثيلية، كان الشخص يحتفظ بوضع منفتح؛ بمعطفه المفتوح، وراحتي يديه المرئيتين، وكان يومئ برأسه ويميل للأمام عندما يجيب عن الأسئلة، لذلك اعتقدنا أن هاتين الإيماءتين ربما كانتا

منفردتين أو خارج السياق. وعند استعراض شريط الفيديو، سألناه عن إيماءة اليد مع الفم، فقال إنه عندما طرح عليه السؤال، فكر في أنه يمكن أن يجيب عنه بطريقتين: بطريقة سلبية أو بطريقة إيجابية. وعندما فكر في الإجابة السلبية. وفي كيفية رد فعل مجري الحوار تجاهها، قام بتغطية فمه. ولكن عندما فكر في الإجابة الإيجابية، سقطت يده من على فمه، وعاد للوضع المنفتح. إن عدم تأكده من رد الفعل المحتمل لمجري الحوار على الإجابة السلبية هو ما أدى إلى إيماءة تغطية الفم المفاجئة.

وهذا يوضح مدى سهولة إساءة فهم إيماءة اليد مع الوجه، والوصول لاستنتاجات خاطئة.

الفصل ٨

إشارات العين



لبعض الرجال القدرة على الرؤية عبر الأسطح المصمتة

عبر التاريخ، انشغل الإنسان واهتم بالعين وتأثيرها على السلوك البشري. فالاتصال بالعين ينظم الحوار، معطياً انطباعاً بالسيطرة: "نظر إليّ من أعلى لأسفل"، أو مكوناً الأساس للشك في الكاذب: "انظر في عيني وأنت تقول ذلك!". ونحن نقضي الكثير من الوقت الذي نلتقي فيه وجهاً لوجه ننظر في وجه الشخص الآخر، ولذلك تعتبر إشارات العين جزءاً أساسياً من القدرة على قراءة موقف الشخص وأفكاره. وعندما يلتقي الناس للمرة الأولى، يصدرون سلسة من الأحكام السريعة على بعضهم البعض، اعتماداً في المقام الأول على ما يرون.

ونحن نستخدم عبارات مثل: "نظرت إليه بغضب"، "في عينيه وميض"، "عيناها بريئتان كالأطفال"، "عيناه خداعتان"، "نظرت إليه نظرة قاتلة"، "حدقت فيه بعينين باردتين"، "نظر إليّ نظرة شريرة". ونقول أيضاً إن للشخص عينين كعيني بيت ديفيز، عينين أسبانيتين، عينين شهوانيتين، قاسيتين، غاضبتين، شاحبتين، حزينتين، سعيدتين، متحديتين، غيورتين، غير متسامحتين، ثاقبتين. وعندما نستخدم هذه العبارات، نشير بدون قصد لحجم

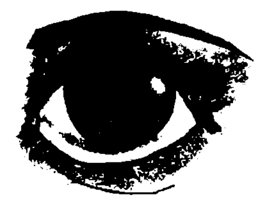
حدقة عين الشخص، ولأسلوبه في النظر والتحديق. إن العين يمكن أن تكون أكثر إشارات التواصل البشري دقة وكشفاً؛ لأنها نقطة مركزية في الجسم، ولأن حدقة العين تعمل مستقلة عن التحكم الواعي.

حدقة العين المتسعة

في نفس ظروف الإضاءة، تتسع حدقة العين أو تضيق عندما يتغير موقفك وحالتك المزاجية من الإيجابية إلى السلبية أو العكس. عندما يشعر شخص ما بالإثارة، يمكن أن تتسع حدقة عينه لما يصل لأربعة أضعاف حجمها الأصلي. وبالعكس، يسبب الشعور الغاضب أو السلبي ضيق حدقة العين ليصبح ما يعرف باسم "الأعين الخرزية الصغيرة" أو "أعين الثعبان". ويمكن أن تبدو الأعين الأفتح أكثر جاذبية؛ لأنه من الأسهل رؤية الاتساع يحدث فيها.



أعين شهوانية

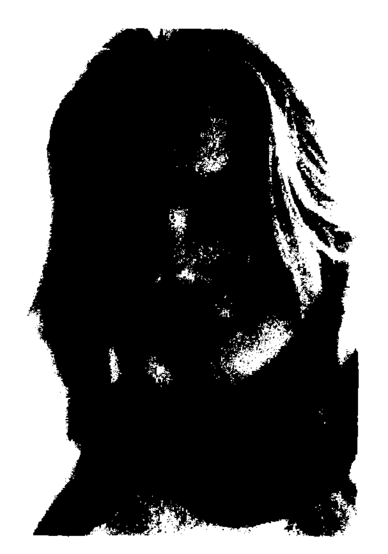


أعين "خرزية"

وقد اكتشف إكهارد هيس، الرئيس السابق لقسم علم النفس في جامعة شيكاغو، ورائد دراسات حدقة العين، أن حجم حدقة العين يتأثر بحالة الشخص العامة من ناحية الإثارة الجنسية. وعموماً، يزيد حجم حدقة العين عندما يشاهد الشخص شيئاً يثيره. وقد وجد هيس أن حدقة عين كل من الرجال والنساء الطبيعيين تتسع عندما يرون صوراً مثيرة للجنس الآخر، وتضيق عندما يرون صوراً لنفس الجنس. وتم التوصل لنتائج مماثلة عندما طلب من الأشخاص مشاهدة صور لأشياء محببة أو غير محببة تشمل أطعمة، أو رموزاً سياسية، أو طفلاً عاجزاً، أو مشاهد حروب، أو عند الاستماع للموسيقى. ووجد هيس أيضاً أن زيادات حجم حدقة العين تتعلق بشكل إيجابي بالنشاط الذهني المرتبط بحل مشكلة، وتصل لأقصى اتساع عندما يصل الشخص للحل.

وقد قمنا بتطبيق هذا البحث في عالم الأعمال، وأظهرنا كيف يعتبر الناس العارضات أكثر جاذبية في الصور إذا تم تعديل الصورة لتوسيع منطقة حدقة العين. وكانت هذه طريقة مؤثرة لزيادة مبيعات أي منتج يستخدم صوراً فوتوغرافية للوجه، مثل مساحيق التجميل للمرأة، ومنتجات الشعر، والملابس. واستطعنا من خلال استخدام كتيبات مصورة في حملة مباشرة بالبريد أن نساعد على زيادة مبيعات طلاء الشفاه من نوع "ريفلون" بنسبة ٤٥٪، وذلك بتوسيع حجم حدقة عين العارضات بالصور.





أي من الصورتين تجدها أكثر جاذبية؟

إن العين إشارة رئيسية في التودد والمغازلة، والغرض من ماكياج العين هو تأكيد ظهورها. فإذا انجذبت امرأة نحو رجل، فستتسع حدقة عينها أمامه، وعلى الأرجح سيفهم هو هذه الإشارة بشكل صحيح بدون معرفتها. ولذلك تكون اللقاءات الرومانسية أكثر نجاحاً في الأماكن ذات الإضاءة الخافتة؛ لأن حدقة العين لكل من الطرفين تتسع، وتعطي انطباعاً بأن كلاً منهما معجب بالآخر.

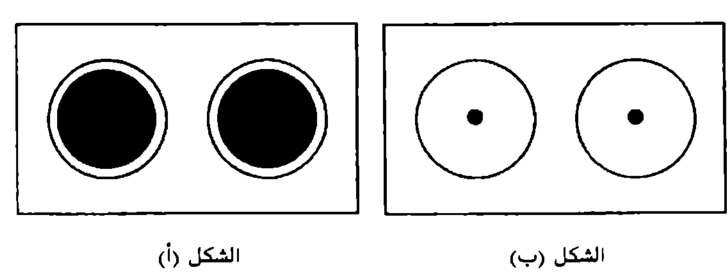
عندما يشعر الرجل بالإثارة نحو امرأة، فأي جزء من أجزاء جسده يزيد لما يصل لثلاثة أضعاف حجمه؟

وعندما ينظر العاشقان بعمق في عيني أحدهما الآخر، فهما يبحثان دون أن يعلما عن إشارات اتساع حدقة العين، ويصبح كل منهما سعيداً باتساع حدقة عين الآخر. وقد أظهرت الأبحاث أنه عند عرض الأفلام الإباحية على الرجال، كانت حدقة العين لديهم تتسع لما يقرب من ثلاثة أضعاف حجمها. وكانت حدقة عين معظم النساء تصل لأقصى درجات الاتساع عند النظر لصور أمهات وأطفالهن. وحدقة عين الرضع والأطفال أوسع من الكبار، وتتسع حدقة عين الرضع دائماً في حضرة الكبار، في محاولة ليصبحوا جذابين وبذلك يحصلون على اهتمام مستمر. ولهذا أكثر لعب للأطفال مبيعاً هي دائماً ذات حدقة العين الأكبر.

وتظهر الأبحاث أيضاً أن لاتساع حدقة العين تأثيراً متبادلاً على الشخص الذي يرى حدقة العين المتسعة. فالرجال الذين ينظرون لصور نساء ذوات حدقة عين متسعة تتسع حدقة العين لديهم أكثر مما لو نظروا لصور نساء ذوات حدقة عين ضيقة.

اختبار حدقة العين

إن القدرة على ملاحظة وفهم اتساع حدقة العين موجودة بالمخ، ويحدث ذلك بشكل تلقائي تماماً. ولكي تختبر ذلك، قم بتغطية الشكل (أ) بيدك، واطلب من أي شخص أن يحملق في حدقة العين بالشكل (ب). بعد ذلك اجعله يتحول ليحملق في الشكل (أ)، وسترى كيف ستتسع حدقة عينه لتتناسب مع الشكل. وذلك لأن مخه يعتقد أنه ينظر لعينين تجدانه جذاباً. وتتسع حدقة عين المرأة أسرع من الرجل وذلك لإنشاء ألفة مع ما يراه المخ لديهن كعيني شخص آخر.



الشكل (ب) الشكل (أ)

وقد أجرى هيس تجربة على استجابة حدقة العين بعرض خمس صور على

المشاركين: رجل عارٍ، وامرأة عارية، وطفل رضيع، وأم وطفل رضيع، ومنظر طبيعي. وكما هو متوقع، اتسعت حدقة عين الرجال أكثر عند رؤية المرأة العارية، ولكن اتسعت حدقة عين النساء أكثر عند رؤية صورة الأم والطفل، وبعدها في المركز الثاني صورة الرجل العاري.

وتظهر الاختبارات التي تجرى على خبراء لعب الورق أن احتمالات فوزهم تقل عندما يرتدي خصومهم نظارات معتمة. مثلاً إذا حصل أحد الخصوم على أربع ورقات من الآس في لعبة البوكر، يمكن أن يكتشف الخبير اتساع حدقة العين السريع لديه، و"سيشعر" أن الأفضل ألا يراهن على التوزيعة القادمة. أما عندما يرتدي الخصوم نظارات سوداء، فستختفي إشارات حدقة العين، ونتيجة ذلك، يفوز الخبير بمرات أقل من المعتاد.

وقد استخدم تجار الأحجار الكريمة من الصينيين القدماء ملاحظة وفهم حدقة العين، حيث كانوا يلاحظون اتساع حدقة عين المشترين عند التفاوض على الأسعار. وقبل قرون، كانت العاهرات تضعن قطرات من البلادونة (حشيشة ست الحسن) -وهي تحتوي على الأتروبين- في أعينهن لتوسيع حدقة العين وليظهرن أكثر جمالاً.



ديفيد باوي لديه عينان بلونين مختلفين -إحداهما زرقاء والأخرى بندقية اللون- وإحداهما متسعة دائماً! وهذه الحالة تعرف باختلاف لون القزحية، وتصيب ١٪ من الناس. اختلاف عيني باوي كان نتيجة لكمة بسبب فتاة وهو في عمر الثانية عشرة

وهناك قول قديم يقول: "انظر في عين الشخص" عند التحدث أو التفاوض معه. ولكن من الأفضل أن تمارس "النظر في حدقة عينه"؛ حيث إن حدقة العين ستخبرك بمشاعره الحقيقية.

المرأة هي الأفضل، كالمعتاد

أجرى الدكتور سيمون بارون كوهين في جامعة كامبردج بعض الاختبارات عرض فيها على المشاركين صوراً لأشخاص تظهر فيها فقط مساحة ضيقة من الوجه عبر العينين. وطلب من المشاركين أن يختاروا وصفاً للحالات الذهنية الظاهرة في الصور؛ مثل "ودود"، "مستريح"، "عدواني"، "قلق"، ومواقف أصحابها مثل "يرغب فيك"، و"يرغب في شخص آخر".

وإحصائياً، أنتج العمل التخميني المحض إجابات نصفها صحيح، ولكن كان معدل درجات الرجال ١٩ من ٢٥، بينما أحرزت النساء ٢٢ من ٢٥. يظهر الاختبار أن لكلا الجنسين قدرة أكبر على فهم إشارات العين عن إشارات الجسد، وأن المرأة أفضل في ذلك من الرجل. والعلماء لا يعرفون حتى الآن كيف يتم إرسال أو فهم هذه المعلومات عن العين، ولكنهم ببساطة يعرفون أننا نستطيع عمل ذلك. والأشخاص المصابون بالتوحد -وكان جميعهم تقريباً من الرجال- أحرزوا أقل نتائج. فالمخ المصاب بالتوحد ليس لديه القدرة على قراءة لغة جسد الأشخاص، وهذا يفسر لماذا يواجه المصابون بالتوحد صعوبة في تكوين علاقات اجتماعية، على الرغم من أن الكثير منهم يحصلون على درجات مرتفعة في اختبارات الذكاء.

بياض العين

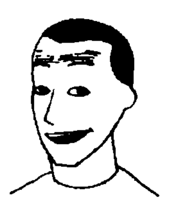
البشر هم الوحيدون من الرئيسات الذين لهم بياض بالعين، يعرف باسم "الصلبة"، وأعين القردة سوداء تماماً. وبياض العين هو وسيلة للتواصل ليتيح للبشر رؤية المكان الذي ينظر إليه الآخرون، وذلك لأن الاتجاه مرتبط بالحالة العاطفية. لعقل المرأة أدوات أكثر من الرجل لقراءة المشاعر، وإحدى عواقب هذا أن للمرأة بياضاً أكثر بالعين من الرجل. ليس للقردة بياض بالعين، وهذا يعني

أن فريستهم لا تدري أين ينظر القرد أو هل رصدها أم لا، وهذا يعطي القرد فرصاً أكثر للنجاح في الصيد.

البشر هم الوحيدون من الرئيسات
الذين لديهم بياض ظاهر بالعين.

رفع الحاجب

هذه الإيماءة عبارة عن إشارة تحية من مسافة بعيدة بمعنى "مرحباً"، وتستخدم في كل مكان من قديم الأزل. إن رفع الحاجب إشارة عالمية، وتستخدمها أيضاً القردة كإشارة تحية اجتماعية، وهذا يؤكد أنها إيماءة فطرية. يرتفع الحاجب بسرعة لجزء من الثانية، ثم ينزل ثانية، والغرض من هذه الإشارة هو جذب الاهتمام للوجه بحيث يمكن تبادل إشارات واضحة. والثقافة الوحيدة التي لا تستخدمها هم اليابانيون، حيث تعتبر غير لائقة أو منافية للأدب، ولها دلالات جنسية محددة.



رفع الحاجب

وهي إشارة لاشعورية تعترف بوجود الشخص الآخر، وقد تكون مرتبطة برد فعل الخوف من المفاجأة، أو بقول: "لقد فاجأتني وأنا خائف منك"، والتي تترجم إلى: "أنا أعترف بوجودك، ولا أشكل تهديداً". ونحن لا نرفع الحاجب مع الغرباء الذين نمر بجانبهم في الشارع أو الأشخاص الذين لا نحبهم، والأشخاص الذين لا يقومون برفع الحاجب في التحية في بداية اللقاء يعتبرون عدوانيين. جرب هذا الاختبار البسيط وستكتشف بنفسك قوة رفع الحاجب: اجلس في ساحة فندق، واستخدم رفع الحاجب مع جميع من يمرون بجانبك، وسترى أن

الآخرين لن يردوا برفع الحاجب والابتسام فقط، بل سيأتي عديدون ويبدءون التحدث معك. والقاعدة الذهبية هي أن تقوم برفع الحاجب مع الأشخاص الذين تحبهم، أو هؤلاء الذين تريدهم أن يعجبوا بك.

اتساع العين

بخفض الحاجب يظهر البشر السيطرة أو العدوانية نحو الآخرين، بينما يظهر رفع الحاجب الخضوع. وقد وجد أن أنواعاً عديدة من القرود تستخدم نفس الإيماءات تماماً لنفس الغرض. ووجد أيضاً أن الأشخاص الذين يرفعون حواجبهم عن قصد يعتبرون خاضعين، وأن هؤلاء الذين يخفضونها يعتبرون عدوانيين.

وقد أوضحنا في كتاب Why Men Lie & Women Cry (الصادر عن دار أوريون، Orion)، كيف أن المرأة توسع عينيها برفع حاجبيها وجفنيها لتحصل على مظهر "الوجه البريء" كوجه الطفل الصغير. ولهذا تأثير قوي على الرجال بإفراز هرمون في المخ، يحفز الرغبة في حماية المرأة والدفاع عنها. والسيدات يهذبن حواجبهن ويعدن رسمها في مكان أعلى في الجبهة ليبدين أكثر خضوعاً؛ وذلك لأنهن على الأقل في اللاوعي يعلمن أن ذلك يروق للرجال. وإذا قام الرجال بتهذيب حواجبهم فهم يفعلون ذلك من أعلى الحاجب؛ وذلك لجعل العين تبدو أضيق وأكثر تسلطاً.





الحاجبان المرتفعان منحا مارلين مونرو مظهر الخضوع، بينما أعطى الحاجبان المنخفضان لجيمس كاجني مظهره العدواني، وحاجبا جون كينيدي المنحنيان جعلاه يبدو متسلطاً ومهموماً

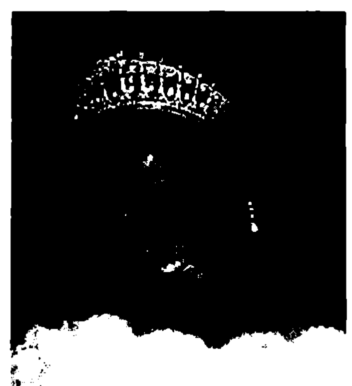
كان لجون كينيدي ما يعرف بالحواجب "المنحنية لأسفل باعتدال"، مما أعطى لوجهه نظرة مهمومة دائماً. وهذا أعجب المصوتين. ولو كان له حاجبان كبيران كثيفان مثل الممثل جيمس كاجني، لقل تأثيره القوي في الانتخابات.



الأميرة ديانا في الثامنة من عمرها: مثل معظم البنات الصغيرات، فهمت تأثير وضع الرأس لأسفل والنظر لأعلى

مجموعة إيماءات "النظر لأعلى"

إن خفض الرأس والنظر لأعلى إيماءة أخرى تدل على الخضوع وتروق للرجال؛ لأنها تجعل العينين تبدوان أوسع، وتجعل المرأة تبدو أكثر طفولة. وهذا لأن الأطفال أصغر حجماً بكثير من الكبار، ويحدقون لأعلى للنظر إلى الكبار، وهذا ينشئ رد فعل أبوياً عند كل من الرجال والنساء.





الأميرة ديانا استخدمت مجموعة إيماءات "النظر لأعلى" لتثير تعاطف العالم أثناء مشكلاتها الزوجية

صنعت الأميرة ديانا شكلاً جمالياً بجعل ذقنها لأسفل والنظر لأعلى وكشف رقبتها. وهذه الإيماءة الطفولية أثارت تجاهها مشاعر الأمومة والأبوة لدى ملايين الناس، وخاصة عندما بدا أنها تعرضت لهجوم من العائلة المالكة البريطانية. والأشخاص الذين يستخدمون هذه المجموعات التي تدل على الخضوع عادة لا يمارسونها عمداً، ولكنهم يعرفون أنهم عندما يستخدمونها سيحصلون على نتيجة.

كيف تشتعل نار الرجل



مارلين مونرو كانت أستاذة استخدام التعبيرات الأنثوية المثيرة ولغة الجسد، وفهمت، على الأقل في اللاوعي. كيف أن هذه التعبيرات يمكن أن تفقد معظم الرجال مقاومتهم

إن خفض الجفون مع رفع الحواجب والنظر لأعلى وفتح الشفاه قليلاً عبارة عن مجموعة إيماءات استخدمتها النساء لقرون لإظهار الخضوع الجنسي. وكانت تلك الإيماءات واحدة من العلامات المميزة لنجوم الإغراء مثل مارلين مونرو وديبورا هاري وشارون ستون.

ولا تزيد هذه الإيماءة المسافة بين الجفون والحواجب فقط، ولكنها أيضاً تعطي الشخص نظرة غامضة سرية. وتبين الأبحاث الحديثة أن هذا هو التعبير الذي يرتسم على وجوه العديد من النساء قبل هزة الجماع مباشرة.

سلوك التحديق؛ أين تنظر؟

تنشأ الأسس الحقيقية للتواصل فقط عندما يحدث اتصال بالعين مع شخص آخر. بينما يجعلنا بعض الناس نشعر بالارتياح عندما يتحدثون معنا، آخرون يجعلوننا نشعر بالضيق والتوتر، والبعض يبدو غير جدير بالثقة. وهذا أساساً، يتعلق بالمدة الزمنية التي ينظرون فيها إلينا، أو بالمدة التي يلتقطون فيها أنظارنا وهم يتكلمون.

وقد جد مايكل آرجيل، وهو رائد في مجال علم النفس الاجتماعي ومهارات التواصل غير اللفظية في بريطانيا، أنه عندما يتحدث الغربيون والأوروبيون، يكون معدل وقت التحديق حوالي ٦١٪، مكوناً من ٤١٪ وقت تحديق عند التحدث، و ٧٥٪ عند الاستماع، و ٣١٪ تحديق متبادل. وقد قدر معدل طول النظرة المحدقة بحوالي ٢,٩٥ ثانية، وطول التحديق المتبادل بحوالي ١,١٨ ثانية. ووجدنا أن مقدار الاتصال بالعين في المحادثة العادية ٢٥-١٠٠٪، على حسب من المتكلم والثقافة التي أتى منها. فعندما نتحدث نحافظ على الاتصال بالعين حوالي ٤٠-٦٠٪، مع متوسط ٨٠٪ عند الاستماع. والاستثناء الملحوظ لهذه القاعدة اليابان وبعض ثقافات الدول الأسيوية وأمريكا الجنوبية، حيث يعتبر الاتصال المطول بالعين جرأة أو عدم احترام. فاليابانيون يميلون للنظر بعيداً أو نحو الحلق، وهذا يمكن أن يكون مربكاً للغربيين والأوروبيين الذين لا خبرة لهم بهذه الثقافة.

ووجد آرجيل أنه عندما يعجب الشخص (أ) بالشخص (ب)، فسينظر إليه كثيراً. وهذا يؤدي لأن يعتقد (ب) أن (أ) معجب به، ولذلك سيعجب (ب) بدوره بـ (أ). بمعنى آخر، في معظم الثقافات، لكي تبني ألفة قوية مع شخص آخر، ينبغي أن تلتقي نظرتك المحدقة بنظرته ٦٠-٧٠٪ من الوقت. وهذا سيجعله يبدأ في الإعجاب بك. ولذلك ليس غريباً أن الشخص العصبي والجبان الذي يلتقي بنظرتنا أقل من ثلث الوقت نادراً ما نثق به. ولذلك أيضاً، في المفاوضات، ينبغي

تجنب ارتداء النظارات القاتمة؛ لأنها تجعل الآخرين يشعرون أنك إما تحملق فيهم، وإما تحاول أن تتجنبهم.

تزوجها بسبب نظراتها، ولكن ليست النظرات التي تنظرها له في الوقت الحالي.

وكما هي الحال في معظم إشارات وإيماءات لغة الجسد، طول الوقت الذي يحدق فيه شخص في آخر تحدده الثقافة. تأكد دائماً من التعرف على الظروف الثقافية قبل الوصول لاستنتاجات. وأأمن قاعدة عند السفر لأماكن مثل اليابان أن تحاكي المدة الزمنية لنظرة مضيفك.

وعندما يلتقي شخصان ويتصلان بالعين لأول مرة، عادة ما ينظر الشخص التابع بعيداً أولاً لينهي الاتصال بالعين. وهذا يعني أن عدم النظر بعيداً يصبح طريقة ماكرة لإبداء التحدي أو إظهار عدم الموافقة عندما يبدي شخص رأيه أو وجهة نظره. ولكن عندما تكون مكانة الشخص الآخر أعلى، مثلاً إذا كان الشخص مديرك، يمكنك إرسال رسالة واضحة لعدم الموافقة بأن تنظر في عينيه المحدقة لعدة ثوانٍ أطول من المقبول عادة. ولكنها ليست فكرة صائبة أن تفعل ذلك بشكل متكرر مع مديرك إذا أردت الاحتفاظ بوظيفتك.

نظرة الرجل والمرأة

الرجال أفضل كثيراً من النساء في الرؤية مباشرة أمامهم وعبر مسافات طويلة من أجل رصد الأهداف. ولكن معظم الرجال أضعف كثيراً في الرؤية عن قرب والرؤية المحيطية عن النساء، ولذلك يجد الرجال صعوبة في رؤية الأشياء بالثلاجة والدواليب والأدراج. وتمتد رؤية المرأة المحيطية ٤٥ درجة على الأقل في كل جانب، وأعلى وأسفل، وهذا يعني أنها يمكن أن تظهر كأنها تنظر لوجه شخص ما، ولكنها في نفس الوقت تنظر في اتجاه آخر تماماً.



رؤية المرأة المحيطية الأوسع تجعلها تظهر وكأنها تنظر في أحد
الاتجاهات في حين أنها، في الواقع، تنظر في اتجاه آخر

كيف تجذبين انتباه الرجل

عندما ترغب امرأة في لفت انتباه رجل في الغرفة، ستلتقي بنظرته، وتظل تلتقطها لمدة ثانيتين أو ثلاث، ثم تنظر بعيداً ولأسفل. وهذه النظرة تكفي أن ترسل له رسالة تدل على الاهتمام والخضوع. وقد أظهرت تجربة أجرتها د. مونيكا مور في جامعة ويبسترز أن معظم الرجال غير قادرين على قراءة إشارة نظرة المرأة الأولى، ولذلك عادة تحتاج المرأة لتكرارها ثلاث مرات قبل أن يفهمها الرجل العادي، وأربع مرات للرجل بطيء الفهم، وخمس مرات أو أكثر للرجل الغبي. وعندما تحصل على انتباهه أخيراً، ستستخدم غالباً نسخة صغيرة من رفع الحاجب، وهي إيماءة توسيع العين بطريقة ماكرة، لتخبره أن الإشارة له.

وأحياناً يكون الأسلوب الشفوي البسيط وجهاً لوجه وقول: "مرحباً، أنا معجبة بك!" أكثر تأثيراً مع الرجل بطيء الفهم.

معظم الكذابين ينظرون في عينيك مباشرة

كما قلنا سابقاً، الكثير من الناس يربطون الكذب بالنظر بعيداً. وقد قمنا بسلسلة من التجارب أخبرنا فيها المشاركين أن يقولوا سلسلة من الأكاذيب للآخرين في مقابلات شخصية مسجلة. تم استخدام التسجيلات في ندواتنا عن التواصل، وكنا نطلب من المشاهدين أن يحكموا من يكذب ومن لا يكذب. وما اكتشفناه

كان يتناقض مع اعتقاد شائع عن الكذابين. ٣٠٪ تقريباً من الكذابين نظروا بعيداً دائماً عندما كانوا يكذبون، وقام المشاهدون بكشف هؤلاء بنسبة ٨٠٪. وحصل النساء على معدل أفضل من الرجال. أما الـ ٧٠٪ الآخرون من الكذابين فقد قاموا باتصال قوي بالعين مع ضحاياهم، حيث يفترضون أنهم لن ينكشفوا إذا فعلوا عكس ما يتوقعه الناس. وكانوا محقين. حيث هبط معدل ضبط الكذب لمتوسط ٢٥٪، وكان نصيب الرجال ١٥٪ من النجاح والنساء ٣٥٪. وكان عقل المرأة الأكثر حدساً أفضل من الرجل في كشف تغيرات الصوت واتساع حدقة العين وغيرها من الأشياء التي تكشف الكاذب. وهذا يظهر أن النظرة وحدها لا تعتبر إشارة يعتمد عليها لإثبات الكذب، وإنما عليك ملاحظة الإيماءات الأخرى كذلك.

عندما تلتقي نظرة أحد الأشخاص بك لأكثر من ثلثي الوقت، فهذا يعني واحداً من شيئين: أولاً، أنه يجدك مسلياً أو مثيراً للإعجاب، وفي هذه الحالة ستكون حدقة عينه متسعة، أو أنه يحمل شعوراً عدائياً نحوك وقد يكون يتحداك، وفي هذه الحالة ستنكمش حدقة العين. وكما ذكرنا، المرأة تتميز بفهم إشارات حدقة العين، ويمكنها التمييز بين الاهتمام والعداء، ولكن الرجال أسوأ جداً في ذلك. ولهذا لا يستطيع الرجل العادي أن يعرف إذا كانت المرأة ستعطيه قبلة أم صفعة على وجهه.

كيف تتجنب الهجوم أو الإساءة

معظم فصيلة الرئيسات ينحون بصرهم جانباً للدلالة على الخضوع. فإذا أراد أحد القردة أن يظهر العداء، أو كان من الممكن أن يهاجم، فسيثبت عينيه على الضحية. ولكي تتجنب الضحية الهجوم عليها، ستنظر بعيداً وتحاول أن تجعل نفسها تبدو أصغر. وتثبت الأدلة العلمية أن السلوك الخاضع يبدو وكأنه مطبوع في مخ فصيلة الرئيسات لأغراض تتعلق بالبقاء. فعندما نتعرض للهجوم، نجعل أنفسنا نبدو أصغر بحني الأكتاف، وجذب الذراعين بالقرب من الجسم، وضم الركبتين معاً، وإخفاء الكاحلين تحت المقعد، وإسقاط الذقن على الصدر لحماية الرقبة، وتحويل النظر بعيداً. وهذه الإيماءات تقوم بما يشبه "فصل الكهرباء" في مخ المعتدي، ويمكن أن تمنع الهجوم.

عندما تجعل نفسك تبدو أصغر، فإن ذلك يفصل مفتاح الاعتداء في مخ المعتدي.

وهذا الوضع مثالي لتتخذه إذا كنت تتلقى تأنيباً من شخص يرأسك وكنت تستحق التأنيب فعلاً، ولكنه قد يكون ضاراً عند مواجهة هجوم في الشارع. فلو اتخذ الشخص الذي يمر بجانب من يحتمل أن يهاجموه في الشارع هذا الوضع، فإنه سيدل على خوفه، وهذا يمكن أن يسهم في التشجيع على الهجوم. أما إذا سرت مستقيماً بخطوات أوسع، وذراعاك وساقاك تتحركان بحرية، فستعطي انطباعاً أن بإمكانك الدفاع عن نفسك عند الضرورة، وبذلك تقل فرص تعرضك للهجوم.

النظرة الجانبية

تستخدم النظرة الجانبية لإبداء الاهتمام أو عدم التأكد أو العداء. وعندما تجتمع مع رفع الحواجب بخفة أو الابتسامة، فإنها تدل على الاهتمام، وتستخدم كثيراً كإشارة مغازلة وتودد، وفي معظم الأحيان تستخدمها المرأة. أما إذا اجتمعت مع حواجب منحنية لأسفل وجبين به تجاعيد أو أركان الفم منحنية لأسفل، فإنها تدل على موقف دال على الشك أو موقف عدائي أو ناقد.

اختلاج العين الزائد

معدل اختلاج العين العادي المسترخي هو ٦–٨ مرات في الدقيقة، وتغلق العين لحوالي عُشر الثانية فقط. الأشخاص تحت الضغط، مثلاً عندما يكذبون، يرجح أن يزيد معدل اختلاج عيونهم بشكل كبير. إن الاختلاج الزائد عبارة عن محاولة بلا وعي يقوم بها مخ الشخص ليحجب عنه رؤية من أمامه لأنه أصبح يشعر تجاهه بالملل أو عدم الاهتمام أو أنه أعلى مكانة منه. كأن المخ لا يستطيع التسامح في التعامل مع ذلك الشخص، ولذلك تغلق العين لمدة ثانيتين أو ثلاث أو حتى أطول من ذلك ليمحوه من البصر، وتظل مغلقة حيث يمحي الشخص للحظة من العقل.



يجعل حائلاً بينه وبين الآخر

والشخصيات الأعلى منزلة قد يميلون برأسهم للخلف ليعطوك نظرة طويلة، ويفعل ذلك أيضاً الشخص الذي يشعر أن أهميته غير ملحوظة. وهذه أساساً إيماءة ترتبط بالثقافة الغربية وخاصة بالشعب الإنجليزي الذين يشعرون أنهم الطبقة العليا. إذا رأيت هذا يحدث أثناء محادثة، فهذا إشارة لأنك لا تسير على ما يرام، وأنك بحاجة لأن تسلك مسلكاً آخر. وإذا كنت تعتقد أن ذلك الشخص متكبر، فحاول أن تفعل هذا: عندما يغلق عينيه للمرة الثالثة أو الرابعة، اخطُ بسرعة خطوة لليسار أو اليمين. وعندما يفتح جفنه مرة أخرى، فسيتوهم أنك اختفيت وانتقلت إلى مكان آخر، وهذا يمكن أن يضايقه فعلاً. وإذا بدأ صوت النخير يصدر من الشخص، يمكن أن تفترض بأمان أن تواصلك معه قد باء بالفشل.

النظرات السريعة

عندما تنظر العين بسرعة من جانب لآخر، يبدو الأمر وكأن الشخص يتفحص ما يجري في الغرفة، ولكن الواقع هو أن العقل يبحث عن طرق للهروب (كما يحدث عند القردة)، وهذا يظهر عدم ارتياح الشخص لما يحدث.

عندما تكون مع شخص ممل جداً، تكون الحاجة الطبيعية أن تنظر بعيداً بحثاً عن طرق للهروب. ولكن لأن معظمنا يدرك أن النظر بعيداً يظهر عدم الاهتمام بالشخص الآخر ويشير لرغبتنا في الهرب، فإننا ننظر أكثر نحو الشخص الممل ونستخدم ابتسامة الشفاه المطبقة لندعي الاهتمام. وهذا السلوك يوازي ما يفعله الكاذبون عندما يزيدون اتصال العين ليبدو أنهم مقنعون.

جغرافيا الوجه

يمكن أيضاً أن تؤثر المنطقة الجغرافية لوجه الشخص وجسده التي تنظر إليها على نتيجة اللقاء وجهاً لوجه بشكل هائل.

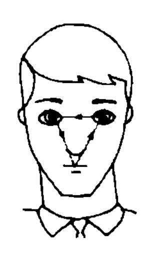
وعندما تنتهي من قراءة الجزء التالي، جرب الأساليب المذكورة بسرعة بقدر المستطاع -بدون أن تحذر أي شخص- وسوف ترى التأثير القوي لهذه المهارات. يستغرق الأمر حوالي أسبوع من الممارسة حتى تصبح أساليب العين هذه جزءاً عادياً من مهاراتك في التواصل.

وتوجد ثلاثة أنواع أساسية من النظرات: النظرة الاجتماعية، والنظرة الودية، ونظرة القوة.

١. النظرة الاجتماعية

تظهر التجارب على النظرات أنه أثناء اللقاءات الاجتماعية تنظر عينا الشخص في مساحة مثلثة من وجه الشخص الآخر بين العينين والفم لحوالي ٩٠٪ من وقت النظر.

وهذه هي المساحة من الوجه التي ننظر إليها في البيئة التي لا تتضمن أي تهديد. وسيفهم الشخص الآخر أنك غير عدواني.



مساحة النظرة الاجتماعية

٢. النظرة الودية

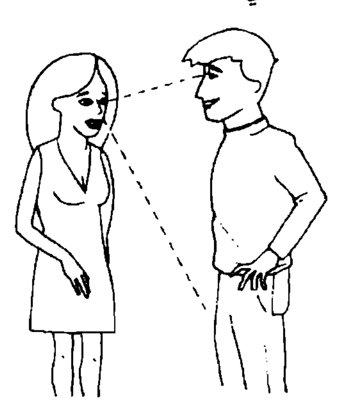
عندما يقترب الناس من بعضهم البعض من مسافة، فهم ينظرون بسرعة بين وجه الشخص الآخر والجزء الأسفل من بدنه ليحددوا أولاً ما هو جنس الشخص،

وبعد ذلك مرة ثانية لتحديد مستوى الاهتمام به. وتكون هذه النظرة عبر العينين وأسفل الذقن إلى الأجزاء السفلى من جسم الشخص. وفي اللقاءات عن قرب. تركز على المساحة المثلثة بين العينين والصدر. وبالنسبة للنظر من بعد فهي من العينين وحتى أصل الفخذ أو أسفل.

ويستخدم الرجال والنساء هذه النظرة لإظهار الاهتمام ببعضهم البعض. وإذا كان الطرف الآخر مهتماً فسيرد النظرة. نحن عادة نعطي نظرتين سريعتين. ثم ننظر للوجه، وبالرغم من إنكار معظم الناس لذلك، تظهر الدراسات بواسطة الكاميرات الخفية أن الكل يفعل ذلك، حتى الراهبات.

منطقة النظرة الودية

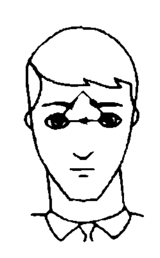
ولكن كما قلنا سابقاً، فإن رؤية المرأة المحيطة الأوسع تتيح لها فحص جسد الرجل من رأسه حتى أخمص قدميه دون أن يضبطها. ولكن رؤية الرجل المباشرة هي سبب نقل الرجل نظرته لأعلى وأسفل جسد المرأة بطريقة واضحة جداً. وهذا أيضاً السبب في أن الرجال دائماً يتهمون بتحديق النظر بإعجاب في أجساد النساء على مدى قريب ولكن نادراً ما تتهم النساء بذلك، على الرغم من أن الأبحاث تظهر أن النساء يفعلن ذلك أكثر من الرجال. وذلك ليس لأن الرجال يحدقون في النساء بإعجاب أكثر من إعجاب النساء بهم؛ ولكن رؤية الرجل المباشرة تعني أنه سيضبط دائماً.



رؤية المرأة المحيطية أوسع، أما رؤية الرجل فهي مباشرة

والنظر لأسفل نحو الأرض أثناء المحادثة يخدم أغراضاً مختلفة للرجال والنساء. فبالنسبة للرجل، يجعله يفحص المرأة. وبالنسبة للمرأة، يخدم غرضاً مزدوجاً؛ حيث يجعلها تفحص الرجل، وفي نفس الوقت ترسل إشارة خضوع بالنظر بعيداً ولأسفل.

لماذا يجد الرجال صعوبة في الحفاظ على الاتصال بالعين مع النساء؟ لعدم وجود عينين في ثديي المرأة.


نظرة القوة

٣. نظرة القوة

تخيل أن الشخص لديه عين ثالثة في منتصف الجبهة، وانظر في مساحة مثلثة بين أعين الشخص "الثلاثة". إن تأثير هذه النظرة على الشخص الآخر يجب أن يُجرَّب حتى يتم تصديقه.

لا تغير هذه النظرة فقط الجو العام وتجعله شديد الجدية، ولكنها توقف الشخص الممل تماماً وبسرعة. بتثبيت نظرتك على هذه المنطقة، تحكم سيطرتك عليه.

وبشرط ألا تسقط نظرتك أسفل مستوى عينيه، سيظل الضغط عليه. لا تستخدم أبداً هذه النظرة في اللقاءات الودية أو العاطفية. ولكنها تنجح جداً مع الشخص الذي تريد أن ترهبه، أو مع الشخص الذي لا يصمت أبداً.

تحديقة القوة

إذا كانت عيناك ناعمتين أو ضعيفتين أو مترددتين، فمارس استخدام تحديقة القوة لتعطي نفسك مزيداً من الثقة والقوة. إذا كنت تتعرض لهجوم من شخص ما، فحاول ألا تطرف بعينيك (ترمش) أثناء الاتصال بالعين معه. وعندما تنظر للمهاجم، ضيق جفنيك، وركز عن كثب على الشخص. هذا هو ما تفعله الحيوانات الضارية قبل الهجوم على الفريسة مباشرة. عندما تحرك عينيك من شخص لآخر دون أن تطرف بعينك، يحدث ذلك تأثيراً على كل من يراك بحيث يفقده رباطة جأشه.



لا تعبث مع المدمر

ولكي تفعل هذا، حرك مقلتي العينين أولاً، وبعد ذلك اجعل رأسك يتبعهما. ولكن ينبغي أن تظل كتفاك ثابتتين. استخدم أرنولد شوارزنيجر تحديقة القوة في فيلم "المدمر" The Terminator وكان يبعث الخوف في قلوب أعدائه. على أن الأفضل أن تتبع سياسة التعامل فقط مع الأشخاص المحببين، وبذلك لن تحتاج أبداً لتحديقة القوة.

قصة السياسي

عندما ينظر شخص من جانب لآخر أو لا ينظر في أعيننا أثناء التحدث، تقل ثقتنا في مصداقيته بشكل كبير، على الرغم من أنه قد يكون يفعل ذلك بسبب الخجل. كان أحد عملائنا سياسياً، وكان حديث العهد بعقد لقاءات التليفزيون. وكان دائماً يحرك عينيه بين المحاور والكاميرات أثناء اللقاء. كان ذلك يجعل عينيه غير ثابتتين على الشاشة، وفي كل مرة كان يظهر فيها في التليفزيون كانت شعبيته تقل. وبتدريبه ببساطة على النظر نحو المحاور فقط وتجاهل الكاميرات، زادت مصداقيته. وقمنا بتدريب سياسي آخر على توجيه إجاباته نحو عدسات كاميرا التليفزيون عندما اشترك في مناظرة سياسية تليفزيونية. ورغم أن ذلك جعله يتجاهل جمهور الأستوديو المكون من ١٥٠ ضيفاً، إلا أنه استطاع أن يؤثر في ملايين من مشاهدي التليفزيون، الذين شعروا وكأنه يتحدث لهم مباشرة.

انظر في عيني بعمق يا عزيزي

أجرينا تجربة لبرنامج تليفزيوني بالاستعانة بوكالة ترتب مواعيد بين الرجال والنساء. تم اختيار عدد من الرجال وإخبارهم أن المرأة التي سيتواعدون معها مناسبة جداً لهم وعليهم أن يتوقعوا قضاء وقت ممتع. وشرحنا لكل رجل أنه حدث لها إصابة في إحدى العينين وهي طفلة، وأنها تشعر بحساسية شديدة نحو هذا لأن العين لا تتحرك بشكل طبيعي. وقلنا إننا لا نعلم بالتأكيد أي عين هي المصابة، ولكنه إذا نظر عن قرب جيداً فسيستطيع أن يعرفها. وأخبرنا كل امرأة نفس القصة عن الرجل الذي ستتواعد معه، وأنها إذا نظرت جيداً فستعلم أي عين هي. وأثناء الموعد، قضى كل ثنائي المساء يحدقون في عيني بعضهم البعض يبحثون عبثاً عن العين التي تعاني من "مشكلة". وكانت النتيجة أن كل ثنائي أبديا مستوى مرتفعاً من الألفة والعاطفة في الوقت الذي قضياه معاً، وكانت احتمالات التقاء نفس الثنائي مرة أخرى أعلى بنسبة ٢٠٠٪ عن المعدل المعتاد بالوكالة.

النظرة الطويلة يمكن أن تولد مشاعر حميمة.

يمكنك أيضاً تفريق الثنائي المتواعد بأن تخبر كل منهما أن الطرف الآخر يعاني من مشكلة في السمع، وأن عليه التحدث بصوت أعلى ١٠٪ من الطرف الآخر حتى يسمعه. وهذا يؤدي لأن يتحدث الاثنان بصوت أعلى وأعلى، وبمرور الوقت، يصلان لدرجة يصرخان فيها في وجه أحدهما الآخر.

أول عشرين ثانية من المقابلة

يتعلم أشخاص كثيرون أنه، في مجال المبيعات أو المقابلات الشخصية، عليهم الحفاظ على اتصال قوي بالعين مع الطرف الآخر والاستمرار في ذلك حتى يجلسوا. هذا يسبب مشكلات لكل من مجري المقابلة والضيف؛ لأن ذلك عكس ما نرغب فيه عندما نلتقي بشخص لأول مرة. فالرجل الجديد يريد أن يتفحص شعر المرأة وقدميها وشكل الجسم ومظهرها العام. فإذا ظلت في وضع اتصال العين

فهذا يقيد هذه العملية، فيظل الرجل يحاول استراق النظرات نحوها أثناء المقابلة دون أن تضبطه، وبذلك يتشتت تفكيره بعيداً عن العمل الفعلي لإجراء المقابلة. بعض النساء يشعرن بخيبة الأمل، حيث إنه في مجال الأعمال المفترض أنه مبني على المساواة، يظل الرجال يفعلون ذلك، وتوضح الكاميرات الخفية أن ذلك واقع في الحياة العملية سواء رضينا أم أبينا.

سواء أعجبك ذلك أم لا، الجميع يسترقون نظرة نحو مؤخرة المرأة عندما تغادر الغرفة، حتى إذا لم يعجبهم شكلها من الأمام.

وتظهر كاميرات الفيديو أيضاً أن النساء اللاتي يجرين المقابلات يمررن بنفس عملية التقييم هذه مع من يجئن لإجراء المقابلة، سواء كانوا رجالاً أو نساءً، ولكن رؤية المرأة المحيطية الأوسع تعني أنها نادراً ما تضبط. النساء أيضاً دائماً أكثر نقداً من الرجال للنساء اللائي يجئن لإجراء المقابلة ومظهرهن غير مهندم. وتنظر المرأة للمرشح للوظيفة وتتفحص طول شعره وتصميم ملابسه وتنسيقها وكسرات بنطلونه ولمعان حذائه. ومعظم الرجال يجهلون تماماً أن النساء ينظرن لحالة الحذاء من الخلف عندما يسير الرجل خارجاً من الغرفة.

الحل

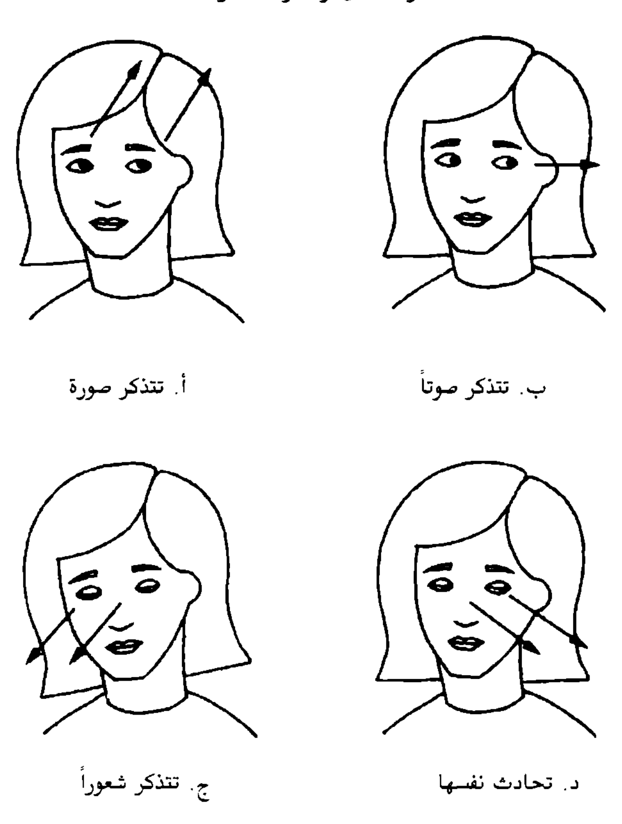
عندما تذهب لإجراء مقابلة، صافح باليد، ثم أعطِ المسئول عن إجراء المقابلة حوالي ثانيتين أو ثلاث ثوانٍ متواصلة لإتمام عملية تفحصك. انظر لأسفل لتفتح حقيبتك مثلاً أو لترتب أي أوراق قد تحتاجها، أو استدر لتعليق معطفك أو لتحريك مقعدك وتقريبه، ثم انظر لأعلى. عند تصوير مقابلات المبيعات، وجدنا أن ذلك يجعل المقابلة تسير على نحو أفضل، وكذلك يؤدي إلى نتائج أعلى في نسبة المبيعات.

ما القناة التي تتوافق معها؟

يمكن أن تُظهر حركات عين الشخص ما يركز فيه عقله، بإخبارك هل يتذكر شيئاً رآه أو سمعه أو شمه أو تذوقه أو لمسه. وهذا الأسلوب من ابتكار عالمي

النفس الأمريكيين جريندر وباندلر، ويعرف باسم "البرمجة اللغوية العصبية" Neurolinguistic Programming أو NLP.

وبأسلوب مبسط، إذا كان الشخص يتذكر شيئاً رآه، فستتحرك عيناه لأعلى. أما إذا كان يتذكر شيئاً سمعه، فسينظر للجانب ويميل برأسه وكأنه يسمع. أما إذا كان يتذكر شعوراً أو عاطفة، فسينظر لأسفل ونحو اليمين. وإذا كان الشخص يحادث نفسه ذهنياً، فسينظر لأسفل ونحو اليسار.



أ. تتذكر صورة

ب. تتذكر صوتاً

ج. تتذكر شعوراً

د. تحادث نفسها

ولكن المشكلة هي أن حركات العين هذه يمكن أن تحدث في جزء من الثانية وتأتي في مجموعات؛ مما يجعل قراءتها أثناء حدوثها صعباً. ولكن إعادة عرض الفيديو تجعلك ترى تناقضات بين ما يقوله الشخص وما يفكر فيه فعلاً.

ويفضل خمسة وثلاثون في المائة من الأشخاص قناة المعلومات المرئية،

ويستخدمون عبارات مثل "أرى ما تعنيه"، أو "هل ترى هذا؟"، أو "هذا واضح تماماً"، أو "أيمكنك أن تريني ذلك؟"، كما أنك تحصل على انتباههم بعرض صور وجداول ورسوم بيانية، وتسألهم هل استطاعوا "رؤية الصورة".

ويفضل خمسة وعشرون في المائة القناة السمعية، ويستخدمون كلمات وعبارات مثل "أسمعك"، أو "هذا يدق ناقوس الخطر"، ويقولون إنهم يريدون أن "يتناغموا" معك. أما الأربعون في المائة الباقون فيفضلون قناة المشاعر، ويقولون "دعنا نتناول تلك الفكرة على مائدة البحث"، أو "يحتاج قسمنا لدفعة قوية"، أو "لا أستطيع تلقي ما تقول". وهم يحبون أن يختبروا سير الأمور، وأن يتعرفوا على الأدلة والبراهين، وبذلك يمكنهم "استيعاب الفكرة".

و"البرمجة اللغوية العصبية" هي اكتشاف مميز وأداة تواصل قوية يجب الحديث عنها كموضوع منفصل. ونرجح التعرف عليها بقراءة الكتاب الذي كتبه جرندر وباندلر والمذكور في قسم المراجع في آخر هذا الكتاب.

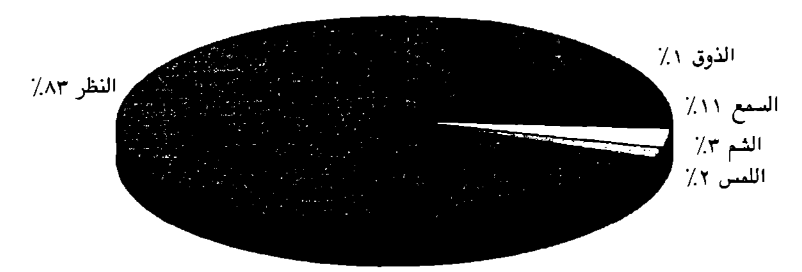
كيف تحافظ على الاتصال بالعين مع الجمهور

قمنا كمتحدثين محترفين بالمؤتمرات بتطوير أسلوب للحفاظ على انتباه الجمهور، وجعلهم يشعرون بالمشاركة. في المجموعات التي تصل لحوالي ٥٠ شخصاً، من الممكن الالتقاء مع نظرة كل شخص. وفي المجموعات الأكبر، تقف عادة أبعد نحو الخلف، لذلك تكون بحاجة لأسلوب مختلف. باختيار نقطة أو شخص حقيقي أو خيالي في كل ركن من المجموعة، ونقطة أو شخص في الوسط، فعندما تقف على بعد ١٠ ياردات (١٠ أمتار) من الصف الأول، سيشعر ٢٠ شخصاً تقريباً من مجموعة تصل لـ ٥٠ شخصاً بأنك تنظر إليهم كل على حدة وأنت تتحدث. وبذلك يمكنك إنشاء رابطة حميمة مع معظم الجمهور.

كيف تقدم المعلومات المرئية

عندما تقدم عرضاً تقديمياً مرئياً باستخدام الكتب أو الجداول أو الرسوم البيانية أو الكمبيوتر المحمول، من المهم أن تعرف كيف تتحكم في المكان الذي ينظر إليه الشخص الآخر. تظهر الأبحاث أن المعلومات التي تصل للمخ في العروض

التقديمية المرئية، تأتي ٨٣٪ منها عن طريق العيـن، و ١١٪ عن طريق الأذن، و ٦٪ عن طريق الحواس الأخرى.

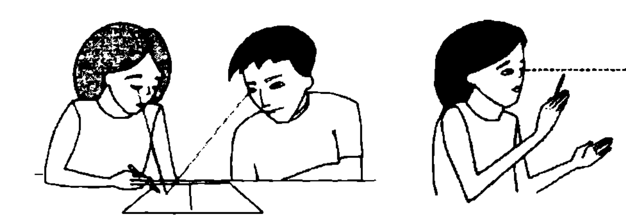


التأثير على المخ أثناء التقديم المرئي للمعلومات
التي تأتي عن طريق الحواس

وتوصلت دراسة في الولايات المتحدة إلى أن الاحتفاظ بالمعلومات أو القدرة على تذكرها في العروض التقديمية الشفوية يسجل ١٠٪ فقط. وهذا يعني أن التقديم الشفوي يتطلب تكرار النقاط الرئيسية كثيراً لكي يكون مؤثراً. وبالمقارنة، معدل الاحتفاظ بالمعلومات أو تذكرها في العروض التقديمية التي تجمع التقديم الشفوي والمرئي هو ٥٠٪. وهذا يعني أنك ستحقق زيادة ٤٠٪ في الكفاءة والتأثير عن طريق استخدام وسائل المساعدة المرئية. وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن استخدام وسائل المساعدة المرئية يقلل متوسط المدة الزمنية لاجتماع العمل من ٢٥,٧ دقيقة إلى ١٨,٦ دقيقة؛ توفير ٢٨٪ من الوقت.

رفعة القوة

لكي تتحكم في الموضع الذي ينظر إليه الشخص، استخدم قلماً لكي تشير للعرض الذي تقدمه، وفي نفس الوقت، تشرح شفوياً ما يراه الشخص. بعد ذلك، ارفع القلم عن الشيء الذي تقدمه، وأمسكه بين عينيه وعينيك. ولهذا تأثير سحري يجعله يرفع رأسه وبذلك ينظر إليك الآن ويرى ويسمع ما تقول، فيحقق أقصى استيعاب لرسالتك. واجعل راحة يدك الأخرى مفتوحة عندما تتحدث.



رفعة القوة: استخدم القلم للتحكم في المكان الذي ينظر إليه الشخص أثنا العرض التقديمي

ووجدنا أيضاً أن النساء يقمن باتصال مباشر بالعين أكثر من الرجال أثناء العروض التقديمية، وخصوصاً عندما لا يتحدثن. ولكن عندما تتحدث النساء، يحولن أبصارهن أكثر من الرجال.

ويحدق الرجال في النساء أكثر من العكس، ويعطي الرجال اتصالاً مباشراً بالعين أثناء الاستماع إلى الرجال أقل منه عند الاستماع للنساء.

ملخص

المكان الذي تحدق فيه مباشرة له تأثير قوي على نتيجة اللقاء وجهاً لوجه. إذا كنت مديراً يعتزم تأنيب تابع مخطئ، أو أحد الوالدين مؤنباً الابن، فأي نظرة محدقة ستستخدمها؟ إذا استخدمت النظرة الاجتماعية، فستبسط الوضع جداً. بغض النظر عن رفع صوتك أو محاولتك لأن تكون مهدداً. إن النظرة الاجتماعية ستضعف كلماتك، ولكن النظرة الودية إما سترهبه وإما ستحرجه. أما نظرة القوة فلها تأثير قوي على المتلقي، وتخبره أنك جاد.

استخدام النظرة المناسبة
يعطي مصداقية.

وما يصفه الرجال بنظرة "تقدَّم" التي تستخدمها النساء يتعلق بالنظرة نحو الجانب بسرعة، وحدقة العين المتسعة، والنظرة الودية. أما إذا أرادت المرأة الظهور بأنها صعبة المنال، تحتاج لتجنب استخدام النظرة الودية، وعليها استخدام النظرة الاجتماعية بدلاً منها. ولكن معظم الرجال لا يلاحظونها على

أي حال. استخدام نظرة القوة أثناء التودد والمغازلة سيجعل الرجل أو المرأة توصف بالبرود أو عدم الود. ولكن عند استخدام الرجل أو المرأة النظرة الودية مع الطرف الآخر المرشح للزواج، فسيكشف الموضوع. والنساء خبيرات في إرسال واستقبال هذه النظرة ولكن، لسوء الحظ. معظم الرجال لا يتسمون بذلك. وعندما يستخدم الرجال النظرة الودية، فعادة ما تكون واضحة بشكل صارخ للنساء، ولكن الرجال عموماً لا يدركون عندما تعطيهم المرأة هذه النظرة، مما يسبب إحباطاً لمن بادرت بها.

الفصل ٩

غزاة الفضاء؛ مناطق النفوذ والمساحة الشخصية



"معذرة... ولكنك تجلس في مقعدي!"

كتبت الآلاف من الكتب والمقالات عن تحديد الحيوانات والطيور والأسماك والرئيسات لمناطق نفوذها وحراسة تلك المناطق، ولكن في السنوات الأخيرة فقط تم اكتشاف أن للإنسان أيضاً مناطق نفوذ. وعندما تفهم دلالات هذا الأمر، يمكنك أن تحظى بإدراك رائع فيما يتعلق بسلوكك، وتصبح قادراً على التنبؤ بردود الأفعال وجهاً لوجه من قبل الآخرين. وقد كان عالم الأنثروبولوجي إدوارد هول واحداً من الرواد في دراسة الاحتياجات المكانية للإنسان، وفي أوائل الستينيات من القرن الماضي قام باستحداث كلمة Proxemics من كلمة Proximity والتي تعني "القرب المكاني". وقد أدى بحثه في هذا المجال لفهم جديد لعلاقاتنا ببعضنا البعض.

كل دولة عبارة عن منطقة نفوذ تحددها بوضوح حدود معينة، وأحياناً تحميها قوات مسلحة. وداخل كل دولة توجد عادة مناطق نفوذ أصغر على

شكل ولايات ومقاطعات. وداخل هذه الولايات والمقاطعات توجد مناطق نفوذ أصغر تسمى مدناً وبلدات. وداخلها توجد ضواحٍ، تتضمن العديد من الشوارع التي تمثل في حد ذاتها مناطق نفوذ مغلقة على هؤلاء الذين يعيشون فيها. وفي السينما منطقة النفوذ هي يد المقعد؛ حيث نخوض معركة صامتة مع الغرباء الذين يحاولون الاستئثار بها. وسكان كل منطقة نفوذ يجمعهم ولاء غير ملموس لها، والمعروف أنهم على استعداد للقتل والتصرف بوحشية من أجل حمايتها.

ومنطقة النفوذ هي أيضاً المساحة أو الحيز المحيط بالشخص والذي يزعم أنه يخصه، وكأنه امتداد لجسده. ولكل شخص منطقة نفوذه الشخصية الخاصة به، والتي تشمل المنطقة التي تحيط بممتلكاته؛ مثل منزله الذي يحيطه بأسوار، أو داخل سيارته، أو غرفة نومه. أو مقعده الخاص. وكما وجد دكتور هول، المساحة أو الحيز المحدد حول جسده.

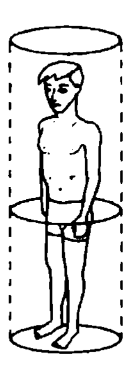
وسيتناول هذا الفصل دلالات هذا الحيز أو المساحة الشخصية، وردود أفعال الناس عند غزو هذه المساحة، وأهمية الإبقاء أحياناً على علاقتك مع شخص ما "عن بعد".

المساحة الشخصية

لمعظم الحيوانات مجال أو مساحة معينة حول أجسامها يزعمون أنها مساحتهم الشخصية. ومدى امتداد هذه المساحة يعتمد أساساً على مدى ازدحام البيئة التي ينشأ فيها الحيوان، و"الكثافة السكانية" بها إن جاز التعبير. لذلك يمكن أن تتسع منطقة النفوذ الخاصة بالحيوان أو تتقلص على حسب الظروف "المحلية". فالأسد الذي نشأ في المناطق النائية بأفريقيا قد يكون لديه منطقة نفوذ يصل نصف قطرها لثلاثين ميلاً (٥٠ كيلومتراً) أو أكثر. على حسب كثافة عدد الأسود في تلك البيئة، ويحدد أرضه بالتبول أو التبرز حول الحدود. ومن ناحية أخرى، الأسد الذي نشأ أسيراً في قفص مع أسود أخرى قد تكون مساحته الشخصية بضعة أمتار فقط، وهذه هي النتيجة المباشرة للبيئة المزدحمة.

ومثل معظم الحيوانات. لكل إنسان "فقاعة هواء" شخصية خاصة، يحملها معه في كل مكان، وحجمها يعتمد على كثافة السكان في المكان الذي نشأ فيه. ولذلك فإن المساحة الشخصية تحدد ثقافياً. وبينما توجد بعض الثقافات

مثل اليابان معتادة على الازدحام، تفضل ثقافات أخرى "المساحات المفتوحة الواسعة"، وتحب أن يلتزم كل فرد بمساحته الشخصية.



المساحة الشخصية؛ الفقاعة التي نحملها جميعاً معنا

وقد أظهرت الأبحاث أن الأشخاص في السجون يحتاجون لمساحة شخصية أكبر من معظم أفراد المجتمع، وهذا يجعل المساجين يصبحون عدوانيين دائماً عندما يقترب منهم الآخرون. ولذلك يكون للحبس الانفرادي تأثير مهدئ؛ حيث لا يكون هناك آخرون في مساحة السجين. وقد زاد العنف من ركاب الطائرات أثناء التسعينيات من القرن الماضي، وذلك عندما بدأت شركات الطيران في تكديس الأشخاص قريبين من بعضهم في المقاعد؛ لتعويض قلة العائد نتيجة خصومات أسعار التذاكر.

أبعاد المساحة الشخصية

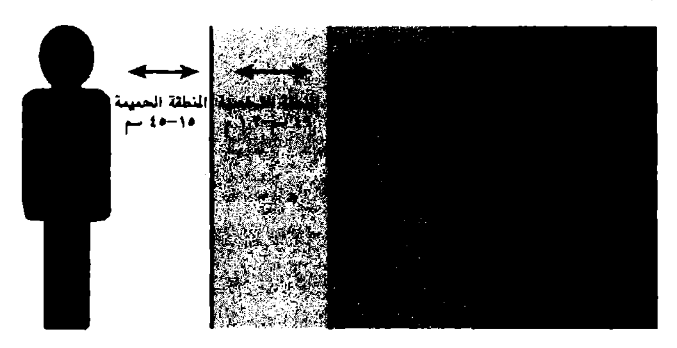
سنتناول الآن نصف قطر "فقاعة الهواء" المحيطة بالأشخاص من الطبقة المتوسطة الذين يسكنون الضواحي في أماكن مثل أستراليا، نيوزيلندا، بريطانيا، أمريكا الشمالية، شمال أوروبا، اسكندينافيا، كندا، أو أي مكان آخر تكون فيه الثقافة "غربية" مثل سنغافورة وأيسلندا. والدولة التي تعيش فيها أنت شخصياً قد تكون مناطق النفوذ فيها أكبر أو أصغر من التي سنناقشها هنا، ولكنها ستكون متناسبة مع ما نورده هنا. ويتعلم الأطفال طبيعة المساحة الشخصية هذه في عمر الثانية عشرة، ويمكن تقسيمها إلى أربعة أبعاد مميزة:

١. **المنطقة الحميمة** بين ٦ و ١٨ بوصة (١٥–٤٥ سنتيمتراً). ومن بين كل المناطق تعتبر هذه المنطقة الأكثر أهمية، لأنها هي المنطقة التي يحميها الشخص وكأنها ملكيته الخاصة. ولا يسمح سوى للمقربين عاطفياً لنا فقط بالدخول لهذه المنطقة. وهؤلاء هم الأحبة والوالدان والزوج والزوجة والأطفال والأصدقاء المقربون والأقارب والحيوانات الأليفة. وهناك منطقة فرعية تمتد لما يصل إلى ٦ بوصات (١٥ سنتيمتراً) من الجسم، وهي المنطقة التي يمكن أن تدخل فقط خلال الاتصال البدني الحميم. وهذه هي المنطقة الحميمة القربة.

٢. **المنطقة الشخصية** بين ١٨ و ٤٨ بوصة (٤٦ سنتيمتراً–١,٢٢ متر). وهذه هي المسافة التي نجعلها بيننا وبين الآخرين في الحفلات والمناسبات الاجتماعية والتجمعات الودية وحفلات العمل.

٣. **المنطقة الاجتماعية** بين ٤ و ١٢ قدماً (١,٢٢–٣,٦ أمتار). نقف على هذا البعد من الغرباء، السباك أو النجار عند القيام بإصلاحات في منزلنا، ورجل البريد، والبائع في المتجر المجاور، والموظف الجديد في العمل، والأشخاص الذين لا نعرفهم جيداً.

٤. **المنطقة العامة** وهي أكثر من ١٢ قدماً (٣,٦ أمتار). عندما نخاطب مجموعة كبيرة من الأشخاص، فهذه هي المسافة المريحة التي نختار أن تكون بيننا وبينهم.



أبعاد المنطقة الشخصية

مع ملاحظة أن جميع هذه الأبعاد تقل في المعتاد بين المرأتين، وتزيد بين الرجلين.

التطبيقات العملية للأبعاد

عادة ما يدخل المنطقة الحميمة (بين ٦ و ١٨ بوصة، ١٥–٤٥ سنتيمتراً) شخص آخر لسبب من سببين: أولاً، يكون الداخل قريباً عزيزاً أو صديقاً حميماً، ثانياً. يكون الداخل عدوانياً وربما يكون على وشك أن يهاجم. وبينما نتسامح مع الغرباء عندما يتحركون داخل منطقتنا الاجتماعية أو الشخصية، يكون دخول أحد الغرباء في المنطقة الحميمة سبباً لتغيرات فسيولوجية تحدث في أجسامنا. فيخفق القلب أسرع، ويتدفق الأدرينالين في الدم، ويتدفق الدم في المخ والعضلات كإعدادات بدنية لمواجهة متوقعة أو للهروب من الموقف كلية.

وهذا يعني أن وضع ذراعك، بطريقة ودودة، حول شخص ما قابلته تواً قد يؤدي إلى تولد مشاعر سلبية لدى هذا الشخص تجاهك، على الرغم من أنه ربما يبتسم ويبدو معجباً بذلك لكي لا يضايقك.

تقف النساء أقرب قليلاً من بعضهن البعض، ويواجهن بعضهن أكثر، ويلمسن بعضهن أكثر من الرجال مع بعضهم البعض.

لذلك إذا أردت أن يشعر الناس بالارتياح معك، فالقاعدة الذهبية هي أن "تحافظ على المسافة المفروضة بينك وبينهم". فكلما زادت المودة في علاقتنا مع الآخرين. سمحوا لنا بالاقتراب منهم أكثر. على سبيل المثال، قد يشعر الموظف الجديد بالعمل أن باقي أفراد الفريق يعاملونه ببرود، ولكنهم يبقونه فقط في المنطقة الاجتماعية حتى يعرفوه بشكل أفضل. وعندما يصبح معروفاً أكثر لهم، تقل المسافة بينهم وبينه حتى يسمح له في نهاية الأمر أن يتحرك داخل منطقتهم الشخصية، وفي بعض الحالات داخل المنطقة الحميمة.

هناك استثناءات

أحد الاستثناءات لقاعدة "المسافة حسب درجة المودة" يحدث عندما تكون المسافة المكانية قائمة على مكانة الشخص الاجتماعية. فمثلاً، ربما يقضي مدير الشركة عطلة نهاية الأسبوع برفقة أحد موظفيه في صيد الأسماك، وعند السير

قد يتحرك كل منهما في المنطقة الشخصية أو المنطقة الحميمة للآخر. ولكن في العمل، يجعل هذا المدير رفيقه في الصيد على بعد المسافة الاجتماعية؛ لكي يحافظ على النظام غير المكتوب لقواعد الطبقات الاجتماعية.

لماذا نكره المصاعد

يؤدي الزحام في الحفلات الموسيقية ودور السينما والقطارات أو الأوتوبيسات إلى حدوث اقتحام لا يمكن تجنبه للمناطق الحميمة للآخرين، وتكون مشاهدة ردود أفعال الأشخاص تجاه هذا الاقتحام أمراً مثيراً. وتوجد قائمة قواعد غير مكتوبة تتبعها معظم الثقافات بصرامة عند مواجهة موقف مزدحم؛ مثل مصعد مملوء بالأشخاص، أو عند الوقوف بطابور أو في المواصلات العامة.

وإليك القواعد الشائعة عند استخدام المصعد:

١. لا تتحدث مع أي شخص، بما فيهم الشخص الذي تعرفه.
٢. تجنب الاتصال بالعين مع الآخرين طوال الوقت.
٣. اجعل وجهك جامداً بحيث لا تسمح بإظهار أي عواطف.
٤. إذا كان معك كتاب أو جريدة، فتظاهر بأنك منهمك في قراءتها.
٥. في الزحام الشديد، لا تسمح بأي حركة من حركات الجسم.
٦. في جميع الأوقات، يجب أن تنظر لأرقام الطوابق دائماً.

وهذا السلوك يسمى "القناع"، وهو شائع في جميع الأماكن. وهو ببساطة محاولة كل شخص أن يخفي مشاعره عن الآخرين بارتداء قناع محايد.

ونحن غالباً ما نسمع كلمات مثل "تعيس"، "حزين"، "مكتئب" في وصف الأشخاص الذين يسافرون لعملهم في ساعة الذروة في المواصلات العامة. وهذه الكلمات تستخدم لوصف النظرة الخالية من التعبير الموجودة على وجوه المسافرين، ولكن هذا خطأ في التقدير من قبل الملاحظ. فما يراه الملاحظ، في الواقع، هو مجموعة من الأشخاص المقنعين الملتزمين بالقواعد التي تنطبق على الاقتحام الذي لا يمكن تجنبه لمناطقهم الحميمة في مكان عام مزدحم.

المسافرون بالقطار ليسوا تعساء؛
ولكنهم فقط يخفون مشاعرهم.

لاحظ كيف ستتصرف في المرة القادمة التي ستذهب فيها بمفردك لسينما مزدحمة. وعندما تختار مقعداً محاطاً ببحر من الوجوه غير المعروفة، لاحظ كيف أنك، مثل الإنسان الآلي المبرمج مسبقاً، ستبدأ في اتباع القواعد غير المكتوبة للتقنع في المكان العام المزدحم. وعندما تتسابق مع أحد الغرباء بجانبك للاستحواذ على يد المقعد، ستدرك السبب في أن هؤلاء الذين غالباً ما يذهبون للسينما بمفردهم لا يحتلون مقاعدهم إلا بعد أن تطفأ الأنوار ويبدأ الفيلم. وسواء كنا في مصعد مزدحم أو سينما أو أوتوبيس، يصبح الأشخاص حولنا "لا أشخاص"؛ بمعنى أننا لا نعتبرهم موجودين، ولذلك لا نتجاوب وكأننا نتعرض لهجوم إذا اقتحم شخص ما بدون تعمد مساحتنا الشخصية أو منطقة نفوذنا.

لماذا تصبح الجماهير غاضبة

إن أي حشد غاضب، أو أي مجموعة من المحتجين الذين يناضلون لغرض مشترك، لا يستجيبون بنفس الطريقة التي يستجيب بها الفرد عندما يتم غزو منطقة نفوذه، وإنما يحدث شيء مختلف تماماً في الواقع. فكلما زادت كثافة الحشد، كان لكل فرد مساحة شخصية أقل، وبدأ في الشعور بالعدوانية، وهذا هو السبب في أنه كلما زاد حجم الحشد، أصبح أكثر غضباً وخطورة، وقد تندلع المعارك. وتحاول الشرطة تفريق الحشود، وبذلك يمكن أن يحصل كل شخص ثانية على مساحته الشخصية الخاصة ويصبح أكثر هدوءاً.

وفي السنوات الأخيرة فقط، بدأت الحكومات ومخططو المدن في فهم تأثير مشروعات الإسكان ذات الكثافة العالية في حرمان الأفراد من مساحاتهم الشخصية ومناطق نفوذهم. وقد ظهرت عواقب العيش في بيئة ذات كثافة سكانية عالية وازدحام شديد في دراسة على الغزلان في جزيرة جيمز آيلاند، وهي جزيرة تبعد ميلاً تقريباً (٢ كيلومتر) من ساحل ماريلاند بالولايات المتحدة. كانت الغزلان تموت بأعداد كبيرة، رغم وجود الغذاء بوفرة في ذلك الوقت، وعدم وجود حيوانات ضارية، وعدم وجود أي عدوى. وأظهرت دراسات مشابهة في سنوات

سابقة على الفئران والأرانب نفس الاتجاه. وأظهر مزيد من البحث أن الغزلان ماتت نتيجة زيادة نشاط الغدد فوق الكلوية (الكظرية)، وذلك بسبب الضغط الذي سببه تقليل المساحة الشخصية أو منطقة النفوذ لكل غزالة عندما زاد عدد الغزلان. وتلعب الغدد الكظرية دوراً مهماً في تنظيم النمو والتكاثر ومستوى دفاعات الجسم. كان سبب موت الغزلان هو رد الفعل الفسيولوجي للضغط الناتج عن زيادة العدد، وليس الجوع أو العدوى أو الحيوانات المفترسة. ولذلك فإن المناطق ذات الكثافة السكانية البشرية الأعلى تعتبر أيضاً الأعلى في معدلات الجريمة والعنف.

إحدى رغباتنا الملحة هي الرغبة في امتلاك الأرض. وهذا الدافع الملح سببه أن هذا يعطينا المساحة الحرة التي نحتاجها.

ويستخدم المحققون أساليب غزو أو اقتحام المساحة الشخصية لإحداث انهيار في مقاومة المجرمين الذين يحققون معهم. يجلسون المجرم على كرسي ثابت بدون ذراع، في مساحة مفتوحة بالغرفة، وينتهكون منطقته المقربة والشخصية عند طرح الأسئلة، ويظلون فيها حتى يحصلوا على إجابة. وغالباً ما يستغرق ذلك وقتاً قصيراً؛ لأن هذا الاقتحام أو التعدي على المساحة الشخصية سرعان ما يسبب انهيار مقاومة المجرم.

طقوس المسافات

عندما يطالب شخص بمساحة أو منطقة بين الغرباء، مثل مقعد في السينما، أو مكان على مائدة في مؤتمر، أو شماعة لتعليق أغراضه في النادي الصحي، فإنه يفعل ذلك بطريقة يمكن التنبؤ بها. فعادة ما يبحث عن أوسع مساحة متاحة بين اثنين آخرين، ويطالب بالمنطقة الموجودة في الوسط. وفي السينما سيختار مقعداً متوسطاً بين نهاية الصف ومكان أقرب شخص جالس. وفي النادي الصحي، سيختار الشماعة الموجودة بأوسع مساحة متاحة، في موقع متوسط بين شماعتين، أو بين أقرب شماعة مستخدمة ونهاية حامل الشماعات. والغرض

من هذا هو تجنب إيذاء الآخرين بأن تكون أقرب من اللازم منهم، أو أبعد من اللازم عنهم.

يسمح للأطباء ومصففي الشعر بالدخول في منطقتنا الحميمة. ونسمح للحيوانات الأليفة بذلك دائماً؛ لأنها لا تشكل أي تهديد.

وفي السينما، إذا اخترت مقعداً أبعد من الموقع المتوسط بين نهاية الصف وأقرب شخص جالس، فقد يشعر ذلك الشخص بالإساءة إذا كنت بعيداً جداً عنه. أو بالرهبة إذا جلست قريباً جداً منه. والغرض الرئيسي من طقوس المسافة هذه أن نحافظ على التناغم، ويبدو أن هذا سلوك يكتسب بالتعلم.

وهناك استثناء لهذه القاعدة يحدث في المراحيض العامة. فقد وجدنا أن الناس يختارون المرحاض الأخير حوالي ٩٠٪ من الوقت، إلا إذا كان مشغولاً. فيستخدمون مبدأ الوسط السابق. يحاول الرجال دائماً تجنب الوقوف بجانب الغرباء في المراحيض العامة، ودائماً ما يتبعون القاعدة غير المكتوبة القائلة: "الموت قبل الاتصال بالعين".

جرب هذا الاختبار

جرب هذا الاختبار البسيط في المرة القادمة التي ستأكل فيها مع شخص ما. تنص القواعد غير المنطوقة الخاصة بمناطق النفوذ على أن مائدة الطعام في المطعم مقسمة بالتساوي عند المنتصف، ويضع العاملون بحرص الملح والفلفل والسكر والزهور وغيرها من الكماليات بالتساوي على خط الوسط. أثناء تناول الطعام، حرك الملح خلسة نحو جانب الشخص الآخر، ثم الفلفل والزهور... إلخ. وقبل أن يمضي وقت طويل، سيسبب هذا التعدي الماكر على منطقة نفوذ هذا الشخص رد فعل من قبله. فإما أنه سيعود للخلف ليستعيد مساحته الشخصية، وإما سيبدأ في دفع جميع الأشياء نحو المركز مرة أخرى.

عوامل ثقافية تؤثر على المسافات

هاجر زوجان إيطاليان شابان من إيطاليا للعيش في سيدني بأستراليا، وتلقيا دعوة للانضمام لنادٍ اجتماعي محلي. وبعد انضمامهما بعدة أسابيع، اشتكت ثلاث عضوات من أن الرجل الإيطالي يتحرش بهن جنسياً، وقلن إنهن يشعرن بعدم الارتياح في وجوده. وكذلك فقد شعر الأعضاء الرجال بالنادي أن المرأة الإيطالية تتصرف أيضاً بطريقة توحي أن من الممكن إقامة علاقة جنسية معها.

وهذا الموقف يوضح التعقيدات التي يمكن أن تحدث عندما تلتقي ثقافات ذات احتياجات مساحية مختلفة. فالعديد من مواطني دول أوروبا الجنوبية لهم مسافة حميمة تتراوح فقط بين ٨ و ١١ بوصة (٢٠–٣٠ سنتيمتراً)، وتكون أقل في بعض الأماكن. وقد شعر الزوجان الإيطاليان بالارتياح والاسترخاء عندما وقفا على بعد ١٠ بوصات (٢٥ سنتيمتراً) من الأستراليين، ولكنهما لم يدركا إطلاقاً أنهما بذلك يقتحمان المنطقة الحميمة للأستراليين (٤٦ سنتيمتراً). ويستخدم الإيطاليون أيضاً اتصالاً أكثر بالعين ولمساً أكثر من الأستراليين، مما أدى لمزيد من سوء تقدير دوافع هذين الزوجين. وقد شعر الزوجان الإيطاليان بالصدمة عندما تم توضيح ذلك لهما، ولكنهما لجئا لممارسة الوقوف للخلف لمسافة مقبولة ثقافياً.

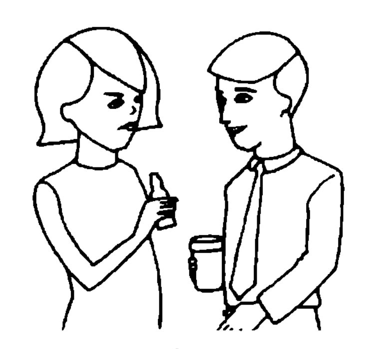
ويعتبر التحرك داخل المنطقة الحميمة لأحد من الجنس الآخر طريقة لإظهار الاهتمام به، ويسمى ذلك عادة بالتودد أو التقرب. فإذا رفض الشخص هذا التقدم داخل منطقته الحميمة، فسيخطو خطوة للخلف ليستعيد مساحته. أما إذا قبل التقدم، فسيظل في مكانه ويسمح للشخص الآخر أن يظل في مكانه. ولكي تقيس المرأة مستوى اهتمام الرجل بها، ستخطو داخل منطقته الحميمة، ثم تخطو للخلف خارجها مرة أخرى. فإذا كان مهتماً، فسيجعله هذا يخطو داخل مساحتها.

كلما زاد تقارب الأشخاص من بعضهم البعض عاطفياً، زاد تقاربهم من بعضهم البعض أثناء الوقوف.

إن ما بدا للزوجين الإيطاليين على أنه تفاعل اجتماعي عادي جداً فسره الأستراليين على أنه تحرش جنسي. وظن الإيطاليان أن الأستراليين غير ودودين ويتسمون بالبرود؛ لأنهما ظلا يتحركان بعيداً عن الإيطاليين ليحافظا على مسافة مريحة منهما.



المسافة المقبولة أثناء التحدث عند معظم الغربيين
وسكان المدن في أوروبا الشمالية واسكندينافيا



الرجل ذو الاحتياج المكاني الأصغر يضطر المرأة للميل
للخلف للدفاع عن مساحتها

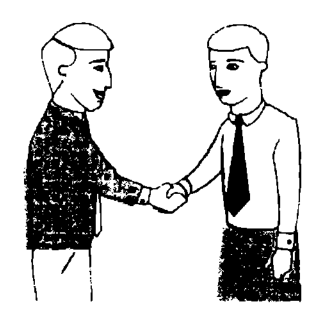
يوضح الرسم السابق رد الفعل السلبي للمرأة التي يقتحم مساحتها الشخصية أحد الرجال. تميل للخلف في محاولة للاحتفاظ بمسافة مريحة. ولكن، ربما يكون الرجل من ثقافة ذات منطقة شخصية أصغر، ولذلك يتحرك للأمام لمسافة مريحة له. ولكن ربما تفسر المرأة ذلك بأنه تحرش جنسي.

لماذا يقود اليابانيون دائماً في رقصة الفالس

في مؤتمراتنا الدولية، عادة ما يقف الأمريكيون المولودون في المدن على بعد ١٨-٤٨ بوصة (٤٦-١٢٢ سنتيمتراً) من بعضهم البعض، ويقفون في نفس المكان أثناء التحدث. وإذا شاهدت أحد اليابانيين يتحدث مع شخص أمريكي، فسيبدأ الاثنان ببطء في التحرك في الغرفة؛ فالأمريكي يتحرك للخلف بعيداً عن الياباني، والياباني يتحرك للأمام. وهذه محاولة يقوم بها كل منهما لضبط المسافة بينه وبين الآخر بالطريقة التي تريحه حسب ثقافته. فالياباني، بسبب منطقته الحميمة الأصغر التي تقدر بنحو ١٠ بوصات (٢٥ سنتيمتراً) يخطو باستمرار للأمام لكي يضبط احتياجه المكاني، ولكنه بذلك يغزو المنطقة الحميمة للأمريكي، فيضطره أن يخطو للخلف لكي يضبط هو الآخر احتياجه المكاني. وعند تشغيل تسجيلات الفيديو لهذه الظاهرة بسرعة عالية، يبدو وكأن الرجلين يرقصان الفالس في الغرفة، والياباني هو القائد. وهذا أحد الأسباب وراء نظرة الآسيويين والأوروبيين أو الأمريكيين نحو بعضهم البعض بشك أثناء التفاوض في العمل؛ حيث يعتبر الأوروبيون أو الأمريكيون أن الآسيويين "يندفعون" و"يرفعون الكلفة"، فيما يعتبر الآسيويون أن الأوروبيين أو الأمريكيين "باردون" و"متكلفون". وهكذا فإن عدم الدراية والوعي باختلافات المنطقة الحميمة بين الثقافات يمكن أن يؤدي بسهولة إلى مفاهيم خاطئة وافتراضات غير دقيقة عن إحدى الثقافات من قبل ثقافة أخرى.

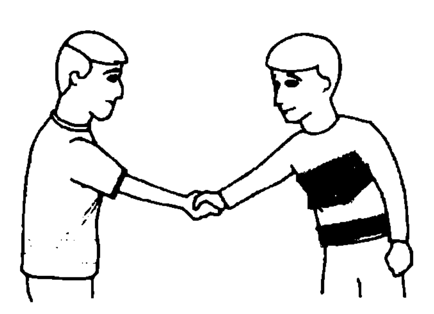
الريف يختلف عن المدينة

كما ذكرنا من قبل، مقدار المساحة الشخصية التي يحتاجها الشخص تتعلق نسبياً بالكثافة السكانية في المكان الذي يعيش فيه. فالأشخاص الذين نشئوا في مناطق ريفية يتناثر فيها السكان، على سبيل المثال، يحتاجون لمزيد من المساحة الشخصية عن غيرهم الذين نشئوا في مدن كثيفة السكان. وملاحظة المسافة التي يمد فيها الشخص ذراعه ليصافح باليد تدل على موطنه هل مدينة كبيرة أم منطقة ريفية. لسكان المدن عادة "فقاعة" خاصة تمتد ١٨ بوصة (٤٦ سنتيمتراً)، وهذه أيضاً هي المسافة المقاسة بين الرسغ والجذع عندما يتصافحون باليد.



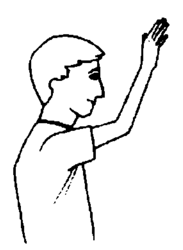
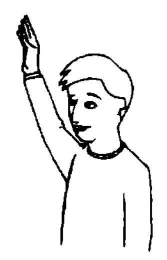
رجلان من المدينة يتصافحان، تمتد يداهما إلى ١٨ بوصة (٤٦ سنتيمتراً)

وهذا يتيح أن تلتقي اليدان في منطقة محايدة. أما الأشخاص الذين نشئوا في مدينة ريفية ذات عدد سكان أقل، فتصل "فقاعتهم" لحوالي ٣٦ بوصة (١ متر) أو أكثر، وهذا هو متوسط المسافة المقاسة من الرسغ إلى الجسم عندما يصافح الشخص الريفي باليد.



رجلان من الريف يتصافحان، وتمتد يداهما إلى ٣٦ بوصة (١ متر)

ويميل الريفيون إلى الوقوف بثبات على الأرض والميل للأمام ليلتقوا باليد التي سيصافحونها، ولكن ساكن المدينة سيخطو للأمام عندما يحييك. أما الأشخاص الذين نشئوا في مناطق نائية، فيمكن أن يحتاجوا مساحة شخصية أكبر، والتي يصل اتساعها لحوالي ١٨ قدماً (٦ أمتار). وغالباً ما يفضلون عدم المصافحة. وبدلاً من ذلك يقفون عن بعد ويشيرون بأيديهم.

الأشخاص من المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة
يحافظون على المسافة بينهم

ويستفيد العاملون في مجال مبيعات المعدات الزراعية الذين يعيشون في المدن من هذه المعلومات في التعامل مع المزارعين في المناطق الريفية قليلة السكان. فإذا اعتبرنا مثلاً أن الفلاح تصل "فقاعته" إلى ٣-٦ أقدام (١-٢ متر) أو أكثر، فقد يرى التصافح باليد على أنه اقتحام لمساحته الشخصية، مما يسبب رد فعل سلبياً أو دفاعياً من قبله. ويذكر العاملون الناجحون بالمبيعات في الريف أن أفضل ظروف للتفاوض تكون عندما يحيون العميل الريفي بمصافحة طويلة، والفلاح القاطن في منطقة نائية بإشارة من بعيد.

منطقة النفوذ والملكية

تمثل الأشياء التي يمتلكها الشخص أو المساحة التي يستخدمها بانتظام منطقة نفوذ خاصة، ومثلما الحال مع فقاعته الشخصية، سيحارب للدفاع عنها. ويعتبر كل من المنزل والمكتب والسيارة منطقة نفوذ، ولكل منها حدود محددة بوضوح على شكل جدران وبوابات وأسوار وأبواب. وقد يكون لكل منطقة نفوذ مناطق نفوذ فرعية متعددة. على سبيل المثال، في المنزل قد تعتبر المرأة مطبخها منطقة نفوذها الخاصة، وستعارض غزو أي شخص له بينما تستخدمه؛ ورجل الأعمال له مكانه المفضل على مائدة المؤتمرات؛ ورواد المقاهي لهم مقاعدهم المفضلة هناك، وللأم أو الأب مقعده المفضل بالمنزل. وهذه المناطق عادة ما تحدد إما بترك متعلقات شخصية عليها أو حولها، وإما بالاستعمال المتكرر لها. وقد يتمادى رواد المقهى وينقشون الحروف الأولى من أسمائهم على المكان "الخاص" بهم على المائدة، ورجل الأعمال يحدد منطقة نفوذه على مائدة المؤتمرات بأشياء مثل ملف

شخصي أو أقلام أو كتب، أو بترك معطفه مثلاً حول حدود منطقته الحميمة التي تقدر بحوالي ١٨ بوصة (٤٦ سنتيمتراً).

وأظهرت الدراسات التي أجراها ديسموند موريس على مواضع الجلوس في المكتبات أن ترك كتاب أو أحد المتعلقات الشخصية على الطاولة بالمكتبة يحفظ المكان لمعدل ٧٧ دقيقة، وأن ترك جاكيت على مقعد يحتفظ به لمدة ساعتين. وفي المنزل قد يحدد أحد أفراد الأسرة مقعده المفضل بأن يترك أحد المتعلقات الشخصية؛ مثل حقيبة يد أو مجلة على هذا المقعد أو بالقرب منه، ليظهر مطالبته وملكيته للمكان.

وإذا طلب صاحب المنزل من الزائر أن يجلس، وجلس الشخص بنية حسنة في المقعد الخطأ، يمكن أن يضايق هذا الغزو صاحب المنزل ويصبح في موقف دفاعي. ويمكن أن يجنبك سؤال بسيط مثل: "أي المقاعد مقعدك؟" النتائج السلبية التي تنتج عن التعدي على مناطق النفوذ.

منطقة نفوذ السيارة

يمكن أن يتصرف قائدو السيارات بطريقة تختلف تماماً في الغالب عن سلوكهم الاجتماعي الطبيعي الخاص بمناطق النفوذ.

فيبدو أن للسيارة تأثيراً على تضخيم حجم المساحة الشخصية للشخص. حيث إنه في بعض الحالات تزيد هذه المساحة لما يصل لعشرة أضعاف الحجم العادي، ولذلك يشعر السائق أن له حق المطالبة بمساحة ٢٥-٣٠ قدماً (٨-١٠ أمتار) أمام وخلف سيارته. وعندما يقطع سائق آخر الطريق أمامه، حتى إذا لم يكن قد اقترب منه بصورة خطيرة، فقد ينتابه تغير فسيولوجي، فيصبح عصبياً. بل وحتى يهاجم السائق الآخر فيما يعرف باسم "غضب الطريق". قارن هذا بالموقف الذي يحدث عندما يخطو نفس الشخص داخل مصعد ويخطو شخص آخر أمامه، مقتحماً مساحته الشخصية. يكون رد فعله في تلك الظروف عادة اعتذارياً، ويسمح للشخص الآخر أن يدخل أولاً، وهذا يختلف بدرجة كبيرة عما يحدث عندما يقطع نفس الشخص الطريق أمامه بالسيارة.

في السيارة، يعتقد الكثير من الناس أنهم غير مرئيين. ولهذا يقومون بتعديلات شخصية جداً على مرأى من الجميع.

وبالنسبة لبعض الأشخاص، تصبح السيارة شرنقة محمية يستطيعون الاختباء فيها من العالم الخارجي. وعندما يقودون ببطء وهم يكادون يلتصقون بحافة الرصيف، يمكن أن يشكلوا خطراً على الطريق مثل خطورة السائق ذي المساحة الشخصية المتسعة. والإيطاليون، باحتياجاتهم المكانية الأصغر، يتهمون غالباً بأنهم مندفعون على الطريق؛ لأنهم يقتربون أكثر من المقبول ثقافياً في جميع الأماكن الأخرى.

إليك الاختبار

انظر إلى الرسم التالي، وقرر السيناريوهات المحتمل حدوثها بين هذين الشخصين، اعتماداً على مسافاتهما المكانية. يمكن أن تظهر بعض الأسئلة البسيطة وكذلك ملاحظة هذين الشخصين الإجابة الصحيحة، ويمكن أن تساعدك على تجنب الوصول لافتراضات غير صحيحة.



من هما ومن أين؟

يمكن أن نصل إلى أي من الافتراضات التالية عن هذين الشخصين:

١. كلاهما من سكان المدينة، والرجل يتودد للمرأة.

٢. للرجل منطقة حميمة أصغر من المرأة، ولذلك يغزو منطقتها بنية حسنة.

٣. المرأة من ثقافة ذات احتياجات أصغر للمنطقة الحميمة.

٤. الاثنان يشعران بالتقارب العاطفي من بعضهما البعض.

ملخص

قد يرحب بك الآخرون أو يتجنبونك، اعتماداً على احترامك لمساحتهم الشخصية ولهذا نجد أن الشخص غير المبالي، الذي يصفع كل شخص يلتقي به على ظهره أو يلمس الأشخاص باستمرار أثناء المحادثة معهم، غير محبوب من الجميع. ويمكن أن تؤثر عوامل عديدة على المساحة المكانية التي يتخذها الشخص بالنسبة للآخرين، لذلك من الحكمة أن تفكر في جميع المعايير، قبل إصدار الأحكام عن سبب احتفاظ الشخص بمسافة معينة بينه وبين الآخرين.

الفصل ١٠

كيف تكشف الساق ما يرغب في فعله العقل



جلس مارك هناك وساقاه متباعدتان، يحرك ربطة عنقه، ويداعب الملاحة بأصابعه. لم يلحظ أنها، طوال العشرين دقيقة الماضية، وضعت قدماً على الأخرى بعيداً عنه، متجهة نحو أقرب باب للخروج

كلما بعد أي جزء من الجسم عن العقل، قل إدراكنا لما يفعله. فمثلاً، معظم الناس يلاحظون وجوههم والتعبيرات والإيماءات التي تظهر عليها، بل يمكننا ممارسة بعض التعبيرات لكي "نظهر الشجاعة على الوجه"، أو "نعطي نظرة استهجان"، أو "نرسم ابتسامة للتظاهر بالرضا"، أو "نبدو سعداء" عندما تقدم لنا الجدة مرة أخرى هدية قبيحة في عيد ميلادنا. وبعد الوجه، يقل إدراكنا للأذرع والأيدي، ثم الصدر والبطن، ثم يقل إدراكنا جداً للساق، وغالباً ما نغفل القدم تماماً.

وهذا يعني أن الساق والقدم مصدران مهمان للمعلومات عن موقف الشخص؛ لأن معظم الناس لا يلاحظون ما يفعلونه بهما، ولا يفكرون أبداً في ادعاء إيماءات

عن طريقهما، كما يفعلون مع الوجه. وقد يبدو الشخص رابط الجأش ومتحكماً في نفسه، بينما تنقر قدمه الأرض نقراً متكرراً، أو تقوم بحركات قصيرة في الهواء. وهذا يظهر شعوره بالإحباط لعدم قدرته على الهروب من الموقف.

هز القدم يشبه محاولة المخ
للهرب من الموقف الحالي.

الجميع يتحدثون عن طريقة جديدة للسير

إن الطريقة التي يهز بها الناس أذرعهم أثناء السير تعطي انطباعاً عن شخصياتهم، أو ما يريدونك أن تظنه بهم. فمثلاً، الشباب الأصحاء المفعمون بالنشاط يسيرون أسرع من الأشخاص الأكبر، وهذا يجعل أذرعهم تهتز أعلى للأمام والخلف، وقد يجعلهم ذلك يبدون وكأنهم يمشون مشية عسكرية. وهذا يرجع إلى حد ما إلى سرعتهم الإضافية وعضلاتهم الأكثر مرونة. ونتيجة لهذا. تطورت المشية العسكرية كطريقة مبالغ فيها للمشي لإعطاء تأثير أن الأفراد بالمسيرة مفعمون بالشباب والحيوية. وقد اتبع هذه الطريقة في السير العديد من السياسيين والشخصيات العامة الذين يريدون إرسال رسالة تدل على حيويتهم. ولذلك يعتبر المشي بخطى واسعة شائعاً بين العديد من السياسيين. وتميل أذرع النساء لأن تهتز أكثر للخلف؛ لأن أذرعهن منحنية أكثر للخارج من عند المرفق. وذلك لتمكينهن من حمل الأطفال بكفاءة أكبر.

كيف تقول القدم الحقيقة

أجرينا سلسلة من الاختبارات مع مديرين، أخبرناهم أن يكذبوا بإقناع في سلسلة من اللقاءات. ووجدنا أن المديرين، بغض النظر عن الجنس، قد زادوا بشكل هائل من عدد حركات القدم التي كانوا يفعلونها بدون قصد أثنا الكذب. وقد استخدم معظم المديرين تعبيرات وجه زائفة، وحاولوا التحكم في أيديهم أثناء الكذب، ولكن تقريباً جميعهم لم يلاحظوا ما كانت تفعله أقدامهم وسيقانهم.

وأقر هذه النتائج العالم النفسي بول إيكمان الذي اكتشف أن الناس لا يزيدون فقط من حركات أسفل الجسم عندما يكذبون، ولكن أن الملاحظين لهم ينجحون بدرجة أكبر في كشف الأكاذيب عندما يستطيعون رؤية جسم الكاذب بالكامل. وهذا يفسر لماذا يشعر العديد من المديرين بالارتياح فقط عندما يجلسون خلف مكتب معتم يخفي الجزء الأسفل للجسم.

إذا كنت غير متأكد هل يكذب عليك هذا الشخص أم لا، فانظر تحت مكتبه.

وتسبب لنا المنضدة المصنوعة من الزجاج ضغطاً أكثر من الأخرى المصنوعة من مادة معتمة، حيث تكون سيقاننا مرئية للجميع، وبذلك لا نشعر أننا متحكمون في أنفسنا ومسيطرون على الموقف تماماً.

الغرض من السيقان

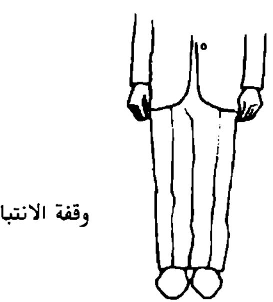
كانت السيقان عند الإنسان البدائي تخدم غرضين: التحرك للحصول على الطعام، والجري بعيداً عن الخطر. ولأن المخ البشري موجه لتحقيق هذين الهدفين -التوجه نحو ما نريده والهرب بعيداً عما لا نريده- فإن الطريقة التي يستخدم بها الشخص ساقيه وقدميه تظهر المكان الذي يريد التوجه إليه. بمعنى آخر، تظهر الساق والقدم رغبة الشخص في متابعة أو إنهاء المحادثة؛ حيث تظهر أوضاع الساق المفتوحة أو التي لا يوضع فيها ساق على الأخرى موقفاً منفتحاً أو مسيطراً، بينما تظهر أوضاع وضع القدم على الأخرى مواقف غير منفتحة أو حالة عدم التأكد.

فالمرأة التي لا تهتم بالرجل ستطوي ذراعيها على صدرها، وستضع ساقاً على الأخرى وتوجهها بعيداً عنه، فتعطيه إشارة "رفض التقدم" بلغة الجسد، بينما ستفتح المرأة المهتمة ذراعيها، ولن تضع ساقاً على الأخرى أثناء المحادثة.

الأوضاع الأربعة الرئيسية للوقوف

١. الانتباه

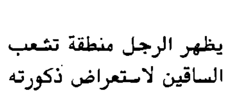
وهو وضع رسمي يدل على موقف حيادي، بدون رغبة في البقاء أو الذهاب. وفي اللقاءات بين الرجل والمرأة، تستخدم المرأة هذا الوضع أكثر من الرجل؛ حيث إنه يجعل الساقين معاً كإشارة تقول "لا تعليق". ويستخدم أطفال المدارس هذا الوضع عند التحدث مع المدرسين، وصغار الضباط عند التحدث مع قادتهم. كما يستخدم أيضاً عند مقابلة الشخصيات الملكية، ويستخدمه الموظفون عند التحدث مع المدير.



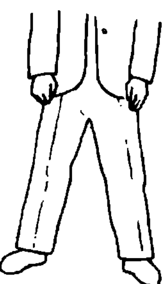
وقفة الانتباه

٢. الساقان متباعدتان

كما ذكر سابقاً، تعتبر هذه الإيماءة خاصة بالرجال فقط، وهي تشبه الوقوف وإظهار منطقة تشعب الساقين. والشخص الذي يقف بهذه الطريقة يضع قدميه بثبات على الأرض، وهذا يعطي تصريحاً واضحاً بأنه لا ينوي المغادرة. ويستخدم الرجال هذا الوضع كإشارة سيطرة لأنه يبرز الأعضاء التناسلية، مما يعطي للشخص الذي يظهر منطقة تشعب الساقين مظهر الخشونة والقوة.



يظهر الرجل منطقة تشعب الساقين لاستعراض ذكورته



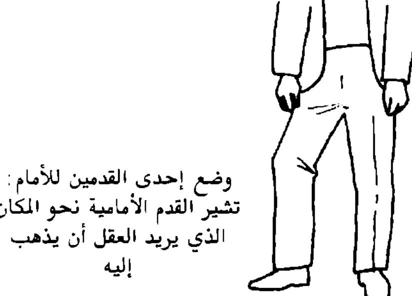
يمكن أن نرى الذكور المشاركين في المباريات الرياضية يقفون متشابكين مع بعضهم البعض في دائرة متخذين هذا الوضع في الاستراحة بين الأشواط، ويقومون بتعديل مستمر لمنطقة تشعب الساقين. وهذه التعديلات لا علاقة لها بالشعور بالحكة؛ ولكنها تجعل الذكور يبرزون ذكورتهم ويظهرون التضامن كفريق من خلال أدائهم جميعاً لنفس الحركات.



يستخدم إظهار منطقة تشعب الساقين الرجال
الذين يتسمون بالخشونة والقوة

٣. إحدى القدمين للأمام

يتحول وزن الجسم نحو إحدى الوركين، وهذا يجعل القدم الأمامية تشير للأمام. وغالباً ما تظهر اللوحات المرسومة في العصور الوسطى الرجال ذوي المكانة المرتفعة يقفون في وضع إحدى القدمين للأمام، وذلك لأن هذا الوضع يجعلهم يظهرون جواربهم الأنيقة والحذاء والبنطلون.



وضع إحدى القدمين للأمام: تشير القدم الأمامية نحو المكان الذي يريد العقل أن يذهب إليه

وهذا دليل قيم على نوايا الشخص الحالية، وذلك لأننا نوجه قدمنا الأمامية في الاتجاه الذي يرغب العقل في الذهاب إليه، ويبدو الأمر وكأن الشخص سيبدأ السير في هذا الاتجاه. وفي الموقف الذي نتواجد فيه مع جماعة من الناس، نوجه قدمنا الأمامية نحو أكثر الأشخاص تشويقاً أو جاذبية، ولكن عندما نريد أن نغادر المكان، نوجه قدمنا نحو أقرب مكان للخروج.

٤. تقاطع الساقين

ستلاحظ في المرة القادمة التي تحضر فيها اجتماعاً يضم رجالاً ونساءً أن مجموعة من الأشخاص يقفون وأذرعهم وسيقانهم متقاطعة. انظر بدقة أكثر، وسترى أيضاً أنهم يقفون على بعد من بعضهم البعض أكبر من المسافة الاجتماعية المعتادة.

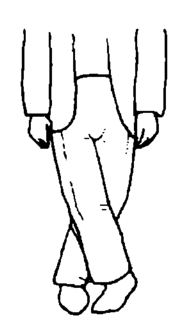


الوقوف مع تقاطع الساقين

وإذا كانوا يرتدون معاطف أو سترات، فستكون الأزرار مغلقة على الأرجح. وهذه هي الطريقة التي يقف بها معظم الأشخاص عندما يكونون بين أناس لا

يعرفونهم جيداً. وإذا تعاملت معهم، فستجد أحدهم أو جميعهم لا يألفون باقي المجموعة.

وبينما تظهر السيقان المفتوحة الانفتاح أو السيطرة، تظهر السيقان المتقاطعة موقفاً منغلقاً أو خاضعاً أو دفاعياً، حيث تظهر هذه السيقان رمزياً رفض أي وصول للأعضاء التناسلية.



المقص: "لا تعليق"، ولكنه لن يغادر

وبالنسبة للمرأة، ترسل أوضاع مثل المقص والتقاطع بإحدى الساقين رسالتين: الأولى أنها تعتزم البقاء ومتابعة المحادثة، والثانية أنها رغم ذلك لا تسمح بالاقتراب. وعندما يفعل ذلك الرجل. فإن هذا يظهر أيضاً أنه سوف يبقى ويتابع المحادثة، ولكنه يريد أن يتأكد أنك لن "تركله في مكان يؤلمه". تظهر السيقان المفتوحة الذكورة، والسيقان المغلقة تحمي الذكورة. فإذا كان مع رجال يشعر أنهم أقل منه. فإن إظهار منطقة تشعب الساقين هي المناسبة، أما إذا كان مع ذكور أعلى منه مكانة، فهذه الإيماءة تجعله يبدو منافساً ويشعر أنه معرض للهجوم. وتظهر الدراسات أن الأشخاص الذين تنقصهم الثقة يتخذون أيضاً أوضاع تقاطع الساقين.

السيقان المفتوحة تظهر ثقة الرجل،
والمغلقة تظهر تحفظه.

تخيل الآن أنك تلاحظ مجموعة أخرى من الأشخاص يقفون وأذرعهم غير مطوية، وراحة اليد مرئية، والمعاطف مفتوحة الأزرار. ومظهرهم يدل على الاسترخاء، ويتكئون للخلف على إحدى الساقين والأخرى تتجه نحو الآخرين في المجموعة. الجميع يشيرون بأيديهم، ويتحركون داخل وخارج المساحة الشخصية لبعضهم

البعض. التحقق عن كثب سيظهر أن هؤلاء الأشخاص أصدقاء أو يعرفون بعضهم شخصياً. قد يكون للمجموعة الأولى ذات الأذرع والسيقان المغلقة تعبيرات وجه مسترخية وتدور بينهم محادثة تبدو متحررة وبسيطة، ولكن الأذرع والسيقان المتقاطعة تخبرنا أنهم لا يشعرون بالاسترخاء أو الثقة مع بعضهم البعض كما يحاولون الظهور.

جرب هذا: انضم لمجموعة لا تعرف فيها أحداً، وقف وذراعاك وساقاك متقاطعة بشدة، وضع على وجهك تعبيراً جاداً. سيقاطع أفراد المجموعة أذرعهم وسيقانهم واحداً تلو الآخر، وسيظلون في هذا الوضع حتى تغادر أنت، باعتبارك الغريب عن المجموعة. اذهب بعيداً وشاهد كيف سيتخذ أعضاء المجموعة الواحد تلو الآخر أوضاعهم المفتوحة الأصلية مرة أخرى.

إن مقاطعة السيقان لا تظهر فقط مشاعر سلبية أو دفاعية، ولكنها أيضاً تجعل الشخص يبدو غير واثق، وتجعل الآخرين يتعاملون معه على هذا الأساس.

موقف دفاعي، أم شعور بالبرد، أم "مجرد وضع مريح"؟

يزعم بعض الناس أنهم ليسوا في موقف دفاعي أو أنهم لا يشعرون بعدم الثقة عندما يقاطعون أذرعهم أو سيقانهم، وأنهم يفعلون ذلك عند شعورهم بالبرد. ولكن عندما يريد شخص أن يدفئ يديه، فسيضعهما تحت إبطيه وليس تحت المرفقين كما يحدث في حالة تقاطع الذراعين الدفاعية. ثانياً، عندما يشعر شخص بالبرد. قد يستخدم نوعاً من أنواع احتضان البدن، وعندما تكون الساقان متقاطعتين في هذه الحالة، تكونان عادة مستقيمتين ثابتتين ومضغوطتين بشدة على بعضهما. بخلاف وضع الساق الأكثر استرخاء في حالة الوضع أو الموقف الدفاعي.

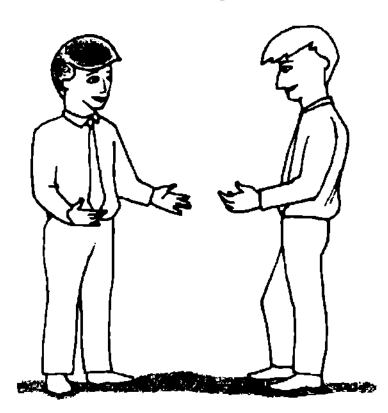


الأرجح أنها تشعر بالبرد أو ببساطة تبحث عن الحمام

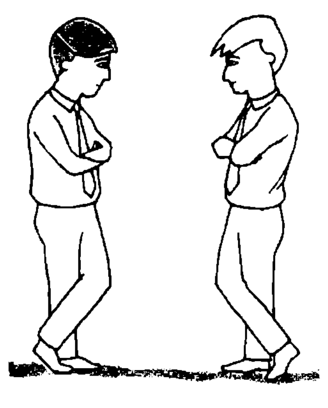
والأشخاص الذين يعتادون على تقاطع الأذرع والسيقان يفضلون أن يقولوا إنهم يشعرون بالبرد بدلاً من الاعتراف بأنهم في هذه الحالة يمكن أن يكونوا عصبيين أو قلقين أو في وضع دفاعي. وآخرون يقولون ببساطة إنهم "يشعرون بالراحة" في هذه الوضعية. وهذا ربما يكون صحيحاً؛ فعندما يشعر الشخص أنه في موقف دفاعي أو أنه غير واثق، فإن وضع تقاطع الأذرع والسيقان يشعره بالراحة؛ لأنه يتناسب مع حالته العاطفية.

كيف ننتقل من الانغلاق للانفتاح

عندما يبدأ الناس في الشعور بالارتياح في مجموعة ما ويبدءون في التعرف على الآخرين، فإنهم يتنقلون عبر سلسلة من الحركات، تأخذهم من وضع تقاطع الأذرع والسيقان الدفاعي، إلى الوضع المنفتح المسترخي. وهذا الإجراء الانفتاحي يسير بنفس التتابع في كل مكان.



٢. الانفتاح والقبول



١. كل منهما غير واثق بالآخر

تبدأ المقابلة بالوضع المغلق، وتكون الأذرع والسيقان متقاطعة (الشكل ١). وعندما يبدءون في الشعور بالارتياح تجاه بعضهم البعض وتنشأ الألفة بينهم، يحررون سيقانهم أولاً، ويضعون أقدامهم معاً في وضع الانتباه. بعد ذلك، يتم تحرير الذراعين من وضع التقاطع، وتتحرك راحة اليد من حين لآخر أثناء الحديث، ولكنها في النهاية لا تستخدم كحاجز. وبدلاً من ذلك، قد تحمل الناحية

الخارجية للذراع الأخرى في وضع حاجز الذراع الواحدة. بعد ذلك يتم تحرير كلتا الذراعين، وتستخدم إحداهما في الإشارة، أو قد توضع على منطقة أعلى الساق أو في الجيب. وأخيراً يتخذ أحد الأشخاص وضع إحدى القدمين للأمام. ليظهر قبوله للشخص الآخر (الشكل ٢).

تقاطع الساقين الأوروبي

توضع إحدى الساقين بأناقة على الأخرى، و ٧٠٪ من الأشخاص يضعون اليسرى على اليمنى. وهذا هو وضع تقاطع السيقان المعتاد (وضع ساق على الأخرى) الذي تستخدمه الثقافات الأوروبية والآسيوية والبريطانية.



تقاطع الساقين
الأوروبي/البريطاني

وعندما يقاطع الشخص كلاً من ساقيه وذراعيه، فإنه بذلك ينسحب عاطفياً من الحوار، ويمكن أن يكون لا طائل من محاولة إقناعه بشيء وهو جالس هكذا.



غير منفتحة للتواصل
على أي مستوى

وفي سياق العمل، وجدنا أن الأشخاص الذين يجلسون هكذا يستخدمون جملاً أقصر في حديثهم، ويرفضون العروض أو المقترحات الإضافية، ويمكن أن يتذكروا تفاصيل أقل عما دار في المناقشة من هؤلاء الذين يجلسون وتكون أذرعهم وسيقانهم في وضع منفتح.

رقم أربعة الأمريكي

هذا الوضع هو نسخة الجلوس من وضع إظهار منطقة تشعب الساقين لأنه يبرز الأعضاء التناسلية، ويستخدمه الذكور الأمريكيون أو الذكور في الثقافات "المتأمركة"، مثل الشباب في سنغافورة واليابان والفلبين. ويظهر هذا الوضع أن هناك موقف جدل أو تنافس. وتستخدم القردة أيضاً وضع عرض الأعضاء التناسلية عندما تكون عدوانية، حيث إن الاستعراض الجيد قد يجنبها الأضرار التي قد تنجم عن المعارك البدنية. وفي جميع فصيلة الرئيسات، الذكر الذي يقوم بالعرض الأكثر تأثيراً يعتبره الآخرون الفائز. وتستخدم أماكن مثل أستراليا ونيوزيلندا كلاً من وضع تقاطع الساق الأوروبي ووضع رقم أربعة الأمريكي. وأثناء الحرب العالمية الثانية، ظل النازيون يراقبون من يتخذون وضع رقم أربعة؛ لأنه كان واضحاً أن من يستخدمه ليس ألمانياً، أو قد قضى بعض الوقت في الولايات المتحدة الأمريكية.



وضع رقم أربعة الأمريكي:
مستعد للجدل حول الموضوع

ولازال وضع رقم أربعة غير شائع في بريطانيا وأوروبا بين الأشخاص الأكبر سناً، ولكنه الآن يرى في ثقافات مختلفة؛ فنراه في روسيا واليابان ومالطة بين الأجيال

الأصغر الذين يعشقون الأفلام وبرامج التليفزيون الأمريكية ويقلدون ما يرون. والرجال الذين يجلسون بهذه الطريقة لا ينظر إليهم فقط على أنهم أكثر سيطرة. ولكن على أنهم أيضاً أكثر استرخاءً وشباباً. ولكن في أجزاء من الشرق الأوسط وآسيا، يعتبر وضع رقم أربعة إهانة لمن تجلس معه لأنه يظهر نعل حذائك، وهو الجزء الذي يسير على القذارة.

وأحياناً يمكن أن نرى السيدات اللائي يرتدين البنطلون أو الجينز يجلسن في وضع رقم أربعة، ولكنهن عادة يفعلن ذلك فقط وسط النساء وليس الرجال؛ لأنهن لا يردن الظهور كالذكور، أو الإشارة إلى إتاحة العلاقات الجنسية معهن.

وتظهر الدراسات أيضاً أن معظم الناس يتخذون معظم قراراتهم النهائية بفعل شيء ما وكلتا القدمين على الأرض، ولذلك فإن وضع رقم أربعة لا يشجع على أن تطلب من الشخص أن يتخذ قراراً.

عندما ينغلق الجسم، يتبعه العقل

حضرنا مؤتمراً كان الجمهور فيه مقسماً ٥٠/٥٠ ذكور/إناث، وكان يضم حوالي ١٠٠ مدير و ٥٠٠ من العاملين في المبيعات. كانت هناك مناقشة لقضية مثيرة للجدل؛ وهي معاملة الشركات للعاملين في المبيعات. وطلب من متحدث معروف كان رئيس جمعية العاملين في المبيعات أن يتحدث للمجموعة. وعندما صعد إلى المنصة، اتخذ جميع المديرين الذكور تقريباً وحوالي ٢٥٪ من المديرات الإناث وضع تقاطع الذراعين والساقين الدفاعي، مما يظهر شعورهم بالتهديد مما اعتقدوا أنه سيقوله. وكان خوفهم له أساس؛ حيث ثار غاضباً من سوء الإدارة، وذكر كيف أن ذلك يعد عاملاً رئيسياً يسهم في مشكلات التوظيف بهذا المجال. وطوال حديثه، كان معظم العاملين بالمبيعات من الجمهور إما مائلين للأمام مظهرين اهتمامهم، وإما يستخدمون إيماءات التقييم، ولكن المديرين احتفظوا بوضعهم الدفاعي.

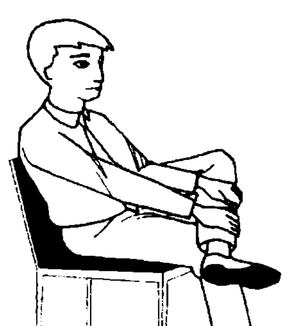
عندما ينغلق العقل،
يتبعه الجسم.

بعد ذلك ناقش المتحدث ما يعتقده حول ما ينبغي أن يكون عليه دور المدير تجاه العاملين بالمبيعات. وكأنهم تماماً يعزفون في أوركسترا ويأخذون أوامرهم من قائد الأوركسترا، تحول معظم المديرين الذكور إلى وضع رقم أربعة. هم الآن يفكرون ملياً في وجهة النظر التي طرحها المتحدث، وقد أكد العديد منهم فيما بعد صحة هذا الاستنتاج. ولاحظنا أن بعض المديرين لم يغيروا وضعهم. فرغم أن معظمهم لم يوافقوا أيضاً على آراء المتحدث، إلا أن بعضهم لم يستطع اتخاذ وضع رقم أربعة بسبب ظروف صحية أو جسمانية مثل زيادة الوزن أو الإصابة بمشكلات في الساق أو بالتهاب المفاصل.

إذا كنت تحاول إقناع شخص يجلس في أي من هذه الأوضاع، ينبغي أن تسعى لتجعله يحرر ذراعيه وساقيه قبل الاستمرار في محاولتك. فإذا كان معك شيء لتريه له، فادعوه ليجلس بجانبك، أو اطلب منه فعل أي شيء، أو أعطه أشياء يحملها، بحيث يميل للأمام ليكتب ملاحظات أو يحمل كتيبات دعائية أو عينات. تقديم الشاي أو القهوة أيضاً له تأثير جيد؛ لأنه يجعل من الصعب عليه أن يقاطع ذراعيه أو ساقيه دون أن يصاب بحروق.

تثبيت رقم أربعة

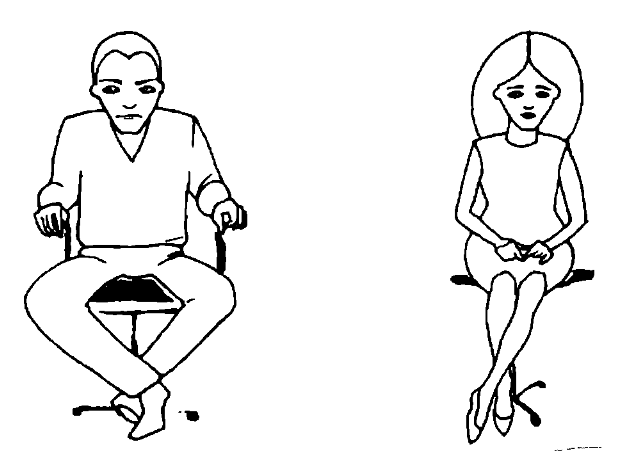
هذا الشخص يتخذ موقفاً تنافسياً، بالإضافة إلى أنه يجعل وضع رقم أربعة وضعاً دائماً باستخدام إحدى اليدين أو كلتيهما كدعامة. وهذه علامة الشخص العنيد متصلب الرأي، الذي يعارض أي رأي يختلف عن رأيه.



تثبيت وضع "رقم أربعة" باليدين. دلالة على التمسك بالموقف التنافسي

تشبيك الكاحلين

غالباً ما يصاحب نسخة الرجال لتشبيك الكاحلين إطباق قبضتي اليدين ووضعهما على الركبة، أو مسك ذراع المقعد باليدين بقوة. مع إظهار منطقة تشعب الساقين عند الجلوس (انظر الشكل التالي). أما نسخة النساء فتختلف قليلاً: تضم الركبتان معاً، وقد تكون القدمان نحو أحد الجانبين، وتوضع اليدان جنباً لجنب أو إحداهما على الأخرى فوق أعلى الساقين.



تشبيك الكاحلين: المرأة تقلل مساحة ساقيها. والرجل يأخذ مساحة أكبر

وقد لاحظنا عبر ثلاثة عقود من إجراء المقابلات أنه عندما يشبك الشخص الذي نجري معه المقابلة كاحليه، فإنه ذهنياً "يعض على شفتيه". وتظهر هذه الإيماءة أنه يكبح مشاعر سلبية، أو إحساساً بعدم التأكد أو الخوف. وتكون القدمان عادة منسحبتين تحت المقعد، مما يدل على أن الشخص يتخذ موقفاً انسحابياً. وهكذا يتضح أنه عندما يشترك الناس في حديث ما، فإنهم يشركون أقدامهم أيضاً في هذا الحديث.

وأظهر عملنا مع المحامين أن المدعى عليه الذي يجلس خارج قاعة المحكمة قبل الجلسة مباشرة يكون احتمال تشابك الكاحل لديه أكثر ثلاث مرات من المدعي، حيث يشبك كاحليه بقوة تحت المقعد في محاولة للتحكم في مشاعره

وانفعالاته. وأظهرت دراستنا لعدد ٣١٩ من مرضى أطباء الأسنان أن ٨٨٪ منهم شبكوا الكاحلين بمجرد جلوسهم على كرسي الأسنان ليقوم الطبيب بالعمل. كما أن المرضى الذين جاءوا للفحص فقط قد شبكوا الكاحلين بنسبة ٦٨٪ من الوقت مقارنة بنسبة ٩٨٪ للمرضى الذين أجريت لهم عمليات استخدمت فيها الحقن.

يشبك الناس الكاحلين مع محصل الضرائب أكثر مما يفعلون مع طبيب الأسنان.

كما أظهر عملنا مع الهيئات الحكومية وجهات تنفيذ القانون، مثل الشرطة ومصلحة الجمارك والضرائب. أن معظم الأشخاص الذين يجرى معهم اللقاء يشبكون الكاحلين في البداية. ولكن هذا قد يكون نابعا من الخوف أو الشعور بالذنب.

قمنا أيضاً بتحليل مجال الموارد البشرية ووجدنا أن معظم الأشخاص الذين تجرى معهم المقابلة يشبكون الكاحلين عند نقطة ما أثناءها. مما يدل على أنهم يكبحون موقفاً أو شعوراً ما. وتوصل نيرنبرج وكاليرو أنه عندما يشبك أحد الطرفين الكاحل أثناء التفاوض، فإن ذلك يدل غالباً على أنه يؤخر بقدر الإمكان تقديم تنازل قيم أو عرض تسوية مناسبة. ووجدا أنه باستخدام أساليب الاستجواب، يمكن تشجيعه على فك تشبيك كاحليه. والإفصاح عن هذا التنازل أو عرض التسوية.

طرح أسئلة إيجابية عن مشاعر الآخرين يمكن أن يحملهم في الغالب على فك الكاحلين المتشابكين.

في المراحل الأولية لدراسة تشابك الكاحلين. وجدنا أن طرح الأسئلة قد نجح بشكل معقول (٤٢٪) في جعل من تجرى معه المقابلة يسترخي ويفك كاحليه المتشابكين. ولكن اكتشفنا أنه إذا سار المسئول عن إجراء المقابلة نحو جهة المكتب التي يجلس فيها الشخص الذي تجرى معه المقابلة وجلس بجانبه، مزيلاً المكتب كحاجز. فغالباً ما يشعر الشخص بالاسترخاء، ويفك الكاحلين المتشابكين. وتأخذ المحادثة شكلاً منفتحاً وشخصياً بدرجة أكبر.

وذات مرة كنا نقدم الاستشارة لإحدى الشركات عن الاتصال الهاتفي الفعال بالعملاء، عندما التقينا برجل يعمل بالوظيفة التي لا يحسد عليها؛ وهي تحصيل الديون من العملاء. وشاهدناه يقوم بعدد من المكالمات الهاتفية، ورغم أنه بدا مسترخياً، إلا أننا لاحظنا أنه، عندما كان يتحدث مع العملاء، كان كاحلاه يتشابكان معاً باستمرار تحت المقعد، ولكنه لم يكن يفعل ذلك وهو يتحدث معنا. وعندما سألناه: "هل تعجبك هذه الوظيفة؟"، أجاب: "حسناً! إنها ممتعة بصورة كبيرة". ولكن كانت إجابته هذه غير منسجمة مع إشاراته غير اللفظية، رغم أنه بدا مقنعاً فعلاً. سألناه: "هل أنت متأكد؟"، فصمت للحظة، وفك تشابك كاحليه، وقال وراحتا يديه مفتوحتان: "حسناً، الحقيقة أنها تدفعني للجنون!". وذكر أنه يتلقى مكالمات هاتفية عديدة يومياً من عملاء يتسمون بالوقاحة أو العدوانية، وأنه يكبح مشاعره لكي لا تصل هذه المشاعر للعملاء. وسجلنا أيضاً أن العاملين بالمبيعات الذين لا يستمتعون باستخدام الهاتف يجلسون في الغالب في وضع تشابك الكاحلين.

ارتداء التنورة القصيرة

النساء اللائي يرتدين تنورات قصيرة يقاطعن سيقانهن وكواحلهن لأسباب واضحة ضرورية. ولكن بعد سنوات من الاعتياد، تظل سيدات أكبر سناً يجلسن بهذا الوضع، وهذا لا يجعلهن يشعرن بأنهن مقيدات فحسب، ولكن من المحتمل أيضاً أن يجعل الآخرين يفهمون ذلك على أنه موقف سلبي، ويتصرفون مع هؤلاء النساء بحرص.

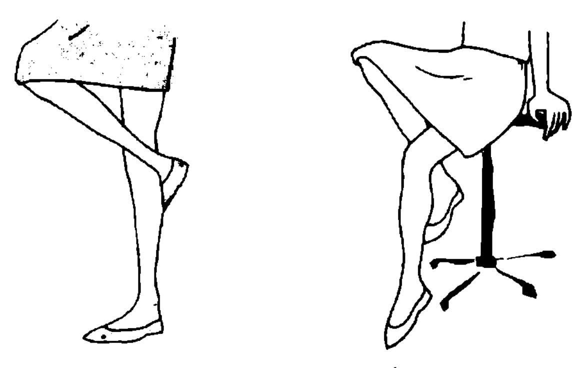
قد تعطي التنورة القصيرة المرأة مظهراً يوحي بأنها لا ترحب بالتحدث معها.

ولا يزال بعض الأشخاص يزعمون أنهم يجلسون في وضع تشبيك الكاحلين. أو أي وضع سلبي للذراع أو الساق، لأنهم يشعرون "بالارتياح" في ذلك الوضع. فإذا كنت من هؤلاء، فتذكر أنك ستشعر بالارتياح في أي وضع للذراعين أو الساقين. فقط عندما يكون موقفك دفاعياً أو سلبياً أو متحفظاً.

إن الإيماءة السلبية يمكن أن تطيل أو تزيد تعقيد الموقف السلبي، وسيقرؤها الآخرون على أنك قلق أو في موقف دفاعي أو غير راغب في المشاركة. مارس استخدام إيماءات إيجابية ومنفتحة، فهذا سيعزز ثقتك بنفسك، وسيجعل الآخرين يرونك بطريقة أكثر إيجابية.

لف الساق

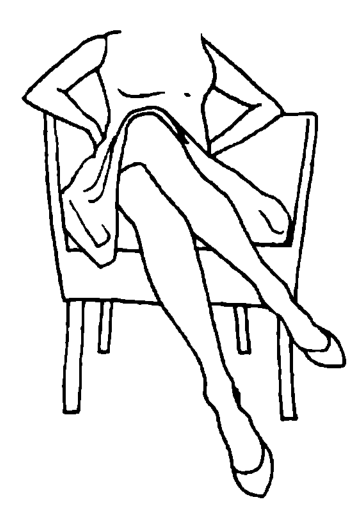
تستخدم هذه الإيماءة النساء فقط، وهي علامة المرأة الخجولة والجبانة. وهنا يتشابك طرف إحدى القدمين خلف الساق الأخرى، ليعزز موقفاً غير واثق، ويظهر أنها انسحبت داخل قوقعتها مثل السلحفاة، على الرغم من المظهر المسترخي الذي قد يبدو عليه الجزء العلوي من الجسم. والآن أنت بحاجة لأسلوب دافئ وودود ومتأنٍ إذا كنت تأمل أن تفتح هذه القوقعة.



تستخدم المرأة الخجولة والجبانة وضع لف الساق

الساقان المتوازيتان

بسبب شكل عظام السيقان ومنطقة أعلى الساق (الورك) عند الإناث، لا يستطيع معظم الرجال الجلوس بهذا الوضع، وبذلك أصبح إشارة قوية للأنوثة. ومن غير المثير للدهشة أن أكثر من ٨٦٪ من المشاركين الذكور في استطلاعات الرأي حول تصنيف السيقان صوتوا على أن هذا الوضع هو أكثر أوضاع الجلوس التي يمكن أن تتخذها المرأة جاذبية.

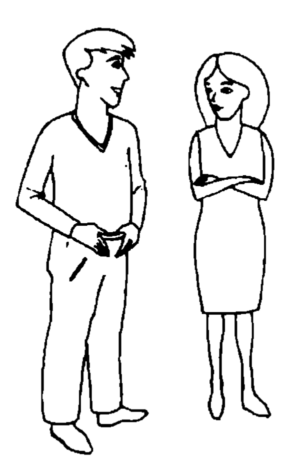


ذكر الرجال أن هذا الوضع هو المفضل لديهم للمرأة الجالسة

وهنا تضغط إحدى الساقين على الأخرى، وتعطي الساقان مظهراً أكثر صحة وشباباً. وهذا يعجب الرجال. وهذا هو الوضع الذي يدرس للنساء في فصول فن الإتيكيت وعرض الأزياء. وينبغي عدم الخلط بين هذا الوضع والوضع الذي تظل فيه المرأة تقاطع ساقيها وتحررهما باستمرار عندما تكون مع رجل يعجبها، فهي تفعل ذلك لتجذب انتباهه نحو ساقيها.

تقدم أو انسحب، حسب الموقف

عندما نكون مهتمين بحديث ما أو بشخص ما، نجعل إحدى القدمين للأمام لكي نقصر المسافة بيننا وبين ذلك الشخص. أما إذا كنا متحفظين أو غير مهتمين، فإننا نجعل أقدامنا للخلف، عادة تحت المقعد إذا كنا جالسين.



هو يتقدم بقوة بإحدى قدميه للأمام مع إظهار منطقة تشعب الساقين،
وهي إما مترددة وإما غير مهتمة

في المشهد السابق، الرجل يحاول أن يظهر اهتمامه بالمرأة باستخدام لغة الجسد الخاصة بالتودد عند الرجال: إحدى القدمين للأمام، والساقان متباعدتان، ومنطقة تشعب الساقين ظاهرة، والذراعان ممتدتان في محاولة لتكبير حجمه العام، وشغل مساحة أكبر.

وهي أيضاً تستخدم إشارة "لا تتقدم" الخاصة بالمرأة: الساقان معاً، الجسم متجه بعيداً، الأذرع متقاطعة، مع تقليل المساحة التي تشغلها. الأرجح أنه يضيع وقته.

ملخص

تخبر أقدامنا الآخرين عن المكان الذي نود الذهاب إليه، ومن نحب ومن لا نحب. فإذا كنت امرأة، فتجنبي وضع قدم على الأخرى عندما تجلسين مع رجال أعمال، إلا إذا كنت ترتدين فستاناً طويلاً أو على الأقل تحت الركبة. فمنظر فخذي المرأة يشتت انتباه جميع الرجال تقريباً، ويسلب جزءاً من رسالتها. سوف يتذكر الرجال من كانت تلك المرأة، ولكنهم لن يتذكروا الكثير مما قالته. وترتدي العديد من السيدات ملابس أقصر في العمل لأن هذا المظهر يفرضه عليهن

الإعلام باستمرار؛ حيث تظهر ٩٠٪ من مذيعات التليفزيون بملابس قصيرة وسيقان مكشوفة. وهذا لأن الدراسات تثبت أن المشاهدين الذكور سيشاهدون البرنامج لمدة أطول بهذه الطريقة، ولكن نفس الدراسات تظهر أيضاً أنه كلما زاد الجزء المكشوف من ساق المرأة، قل ما يتذكره الرجال من محتوى ما قالته. والقاعدة هنا بسيطة: في السياقات الاجتماعية، السيقان المتقاطعة المكشوفة أمر لا بأس به بالنسبة للمرأة، ولكن عليها ألا تفعل ذلك في مجال العمل. وإذا كنت رجلاً تتعامل مع النساء في العمل، تنطبق نفس القاعدة: باستمرار ضم ركبتيك معاً.

الفصل ١١

أكثر ١٣ إيماءة شيوعاً تراها يومياً



مجموعة الإيماءات رقم واحد التي لا يمكن
أن تتحملها المرأة من الرجال في العمل

نادراً ما يفكر الناس بوعي في تأثير الكثير من الإشارات غير اللفظية البسيطة في ظاهرها التي يفعلونها. فمثلاً، عندما يحتضن شخص شخصاً آخر، يفترض معظم الملاحظون في صمت أن التربيت على الظهر الذي يحدث قبيل إنهاء الاحتضان يعتبر إيماءة إعجاب، وأن القبلات التي تتناثر في الهواء -الصوت الذي يحدث على جانب الوجنة- تعتبر أيضاً إعجاباً. ولكن الواقع هو أن هذا التربيت يستخدم بنفس الطريقة التي يفعلها المصارعون المحترفون؛ لإخبار الطرف الآخر أن ينهي الاحتضان، ويحل الإمساك بقوة. وإذا كنت فعلاً غير مهتم باحتضان شخص ولكنك أجبرت على ذلك لأن الآخرين الذين سبقوك فعلوا ذلك، فستبدأ على الأرجح التربيت على الظهر في الهواء حتى قبل بدء الاحتضان. كذلك فإن القبلة التي نمنحها في الهواء -بالصوت المصاحب لها- تعطى بديلاً لقبلة حقيقية لا نريد إعطاءها.



يستخدم معظم الناس التربيت على الكتف لإنهاء المسك بقوة، لأن من يحتضنون بإخلاص يمسكون بقوة. وبينما كانت هي تمسكه بقوة، كان هو يربت بسرعة

يغطي هذا الفصل بعض إيماءات الرأس الأكثر شيوعاً، وكذلك مجموعات إيماءات لغة الجسد المحتمل أن تراها في تعاملاتك اليومية مع الآخرين.

الإيماء بالرأس

يستخدم الإيماء بالرأس في معظم الثقافات للدلالة على "نعم" أو الموافقة. فهو شكل مصغر للانحناء؛ فالشخص يبدأ الانحناء رمزاً ولكنه يجعله قصيراً، فينتج إيماء بالرأس. والانحناء إيماءة خضوع، لذلك يظهر الإيماء بالرأس أننا نتفق مع وجهة نظر الشخص الآخر. وتظهر الأبحاث التي تم إجراؤها على الأشخاص المولودين مصابين بالصمم والبكم والعمى أنهم أيضاً يستخدمون هذه الإيماءة للدلالة على "نعم"، لذلك يبدو أنها إيماءة فطرية تدل على الخضوع.

وفي الهند، يتم هز الرأس من جانب لآخر للدلالة على "نعم". وهذا يربك الغربيين والأوروبيين، الذين يستخدمون هذه الإيماءة ليقولوا: "ربما نعم، وربما لا". وكما قلنا من قبل، الإيماء بالرأس في اليابان لا يعني بالضرورة "نعم، أوافق"، ولكنه يعني عادة "نعم أسمعك".

يرجع أصل الإيماء بالرأس للانحناء لإظهار الخضوع.

وفي الدول العربية يستخدمون حركة رأس واحدة لأعلى لتعني "لا"، بينما يستخدم البلغاريون إيماءة "لا" المعروفة ليعنوا "نعم".

لماذا يجب أن تتعلم الإيماء بالرأس

معظم الناس لا يأخذون بعين الاعتبار قوة الإيماء بالرأس كأداة للإقناع. وتظهر الأبحاث أن الأشخاص سوف يتحدثون ثلاث أو أربع مرات أكثر من المعتاد عندما يومئ السامع برأسه باستخدام مجموعات تتكون كل منها من ثلاث إيماءات متتالية، على فترات زمنية منتظمة. وتشير سرعة الإيماء إلى مدى صبر السامع، أو انعدامه. فالإيماء ببطء يدل على أن السامع مهتم بما يقوله المتحدث، ولذلك قم بإعطاء مجموعات مكونة من ثلاث إيماءات بالرأس ببطء وتأنٍ عندما يعرض المتحدث نقطة مهمة. والإيماء بسرعة يخبر المتحدث أنك قد استمعت بما فيه الكفاية، أو أنك تريده أن ينهي حديثه، أو أن يعطيك دورك في الكلام.

كيف تشجع على الاتفاق

يوجد استخدامان قويان للإيماء بالرأس. ولغة الجسد كما قلنا هي انعكاس خارجي غير واعٍ للمشاعر الداخلية، ولذلك، إذا كنت تشعر بالإيجابية أو التأكد، فسيبدأ رأسك في الإيماء عندما تتحدث. وبالعكس، إذا بدأت ببساطة في الإيماء برأسك بشكل متعمد، فستبدأ في الشعور بمشاعر إيجابية. بعبارة أخرى، المشاعر الإيجابية تجعل الرأس يومئ، والعكس أيضاً صحيح: الإيماء بالرأس يولد مشاعر إيجابية. إنه مبدأ المثير والاستجابة مرة ثانية.

والإيماء بالرأس يعتبر معدياً أيضاً. فإذا بدأ الطرف الآخر يومئ لك برأسه، فعادة ما ستفعل ذلك أنت أيضاً، حتى إذا كنت لا توافق على ما يقوله بالضرورة. إن الإيماء بالرأس هو أداة ممتازة لتوليد الألفة والحميمية، والحصول على موافقة الطرف الآخر وتعاونه. فعندما تنهي كل جملة من جملك بتأكيد لفظي مثل: "أليس كذلك؟"، أو "أما كنت لتفعل ذلك؟"، أو "أليس هذا صحيحاً؟"، أو "أليس هذا منصفاً كفاية؟"، ومع قيام المتحدث والسامع بالإيماء بالرأس، فسيشعر السامع بمشاعر إيجابية، مما يزيد من احتمال حملهم على الاتفاق معك.

الإيماء بالرأس يشجع
على التعاون والاتفاق

بعد أن تطرح سؤالاً ويبدأ المستمع في الإجابة عليه، قم بالإيماء برأسك أثناء إجابته. وعندما ينتهي من حديثه، استمر في الإيماء بالرأس خمس مرات أخرى بمعدل إيماءة واحدة في الثانية. وعندما تصل إلى الإيماءة الرابعة، فعادة ما سيبدأ المستمع في متابعة حديثه، وإعطائك معلومات أكثر. وطالما داومت على الإيماء مع البقاء صامتاً ويدك على ذقنك كإيماءة تقييم، لن تشعر بضغط عليك لكي تتحدث، ولن ينظر إليك الطرف الآخر كما لو كنت محققاً تستجوبه. وأثناء إنصاتك، ضع يدك على ذقنك، وقم بالتربيت عليها بضربات خفيفة؛ فكما أشرنا من قبل، تظهر الأبحاث أن هذا يشجع الآخرين على متابعة التحدث.

هز الرأس

تشير الأبحاث أيضاً إلى أن هز الرأس، للدلالة على "لا" عادة، ربما تكون هي الأخرى إيماءة فطرية، ويعتقد علماء الأحياء أن هذه هي أول إيماءة تعلمها البشر. وتقول هذه النظرية بأنه عندما يحصل الطفل حديث الولادة على كفايته من اللبن، يقوم بهز رأسه من جانب لآخر رافضاً ثدي أمه. وبنفس الطريقة، فالطفل الذي يحصل على ما يكفيه من الطعام يستخدم إيماءة هز الرأس ليرفض محاولات إطعامه بالملعقة.

يرجع أصل هز الرأس إلى مرحلة الرضاعة من الثدي.

وعندما يحاول شخص إقناعك بشيء، لاحظ ما إذا كان يستخدم إيماءة هز الرأس أثناء تصريحه بالموافقة. فالشخص الذي يقول: "أستطيع فهم وجهة نظرك"، أو "يبدو هذا جيداً"، أو "سوف نعمل معاً بكل تأكيد"، بينما في نفس الوقت يهز رأسه من جانب لآخر ربما يبدو مقنعاً، ولكن إيماءة هز الرأس تشير في الحقيقة إلى موقفه السلبي، والنصيحة التي ينبغي عليك العمل بها هنا هي أن تتشكك فيما يصرح به.

والمرأة لن تصدق الرجل الذي يقول لها: "أحبك" وهو يهز رأسه. وعندما قال بل كلينتون عبارته الشهيرة: "لم أقم علاقة جنسية مع تلك المرأة"، أثناء التحقيق معه في قضية مونيكا لوينسكي، لم يستخدم إيماءة هز الرأس.

أوضاع الرأس الرئيسية

١. الرأس لأعلى

وضع الرأس المحايد

توجد ثلاثة أوضاع رئيسية للرأس. الأول هو وضع الرأس لأعلى. وهو الوضع الذي يتخذه الشخص الذي يتبنى موقفاً محايداً تجاه ما يقوله المتحدث. وهنا يظل الرأس ثابتاً، وربما يومئ برأسه إيماءات صغيرة من آن لآخر. وعادة ما تستخدم إيماءات اليد مع الذقن -وهي من إيماءات التقييم- مع هذا الوضع.

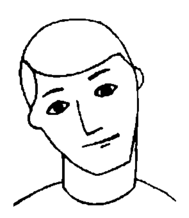
وعندما يرتفع الرأس لأعلى، مع تقديم الذقن للأمام، فهذا يشير إلى التعالي أو عدم الخوف أو الغرور. وهنا يقوم الشخص عن عمد بإظهار منطقة الحلق. ويعطي رأسه ارتفاعاً أكبر، مما يسمح له بالنظر إليك بتعالٍ وتكبر. والذقن الكبيرة هي نتيجة لمستويات التستوستيرون المرتفعة، ولذلك ترتبط حركة رفع الذقن لأعلى بالقوة والعدوانية.



مارجريت تاتشر تستخدم وضع الذقن لأعلى الدال على التحدي

٢. إمالة الرأس

إمالة الرأس إلى الجانب هي إشارة خضوع؛ لأنها تكشف منطقة الحلق والرقبة، وتجعل الشخص يبدو أصغر حجماً وأقل تهديداً. ومن المحتمل أن أصل هذه الإيماءة يرجع إلى الرضيع عندما يضع رأسه على كتف أو صدر أمه، ويبدو أن معظم الناس، وخاصة النساء، يفهمون بطريقة غير واعية معنى الخضوع وعدم التهديد الذي تدل عليه هذه الإيماءة.



وضع إمالة الرأس يكشف منطقة الرقبة، ويجعل الشخص يبدو أصغر حجماً وأكثر خضوعاً

وكان تشارلز داروين من أوائل من أشاروا إلى أن البشر، وكذلك الحيوانات -والكلاب خاصة- يميلون رأسهم لأحد الجانبين عندما يستحوذ شيء ما على اهتمامهم. والمرأة تستخدم هذه الإيماءة لإظهار اهتمامها بالرجل الذي يعجبها. وهذا لأن المرأة التي لا تبدو مصدراً للتهديد وتظهر الخضوع يعتبرها معظم الرجال امرأة جذابة.

وتظهر دراسة الرسومات واللوحات التي رسمت خلال الألفي عام الماضية أن النساء قد ظهرن فيها وهن يستخدمن إيماءة إمالة الرأس أكثر ثلاث مرات من الرجال، كما تظهر النساء في الإعلانات بهذه الإيماءة أكثر من الرجال ثلاث مرات أيضاً. وهذا يوضح أن معظم الناس يفهمون، بالحدس والبديهة، أن إظهار الرقبة دليل على الضعف والخضوع. غير أنه في مواقف التفاوض مع الرجال في العمل، ينبغي أن تبقي المرأة رأسها لأعلى طوال الوقت.

وإذا كنت تلقي خطاباً أو عرضاً تقديمياً، فابحث باستمرار عن هذه الإيماءة بين الجمهور. فعندما ترى جمهورك وهم يميلون رءوسهم، وينحنون للأمام باستخدام إيماءات اليد مع الذقن الخاصة بالتقييم، فهذا دليل على أنك تبلي بلاءً حسناً في توصيل فكرتك لهم. وعندما تصغي للآخرين، استخدم إمالة الرأس والإيماء بها، وسيبدأ المستمع في الشعور ناحيتك بالثقة، وهذا لأنك لا تبدو مصدراً للتهديد.

٣. الرأس لأسفل

عندما يكون الذقن لأسفل، يشير ذلك إلى وجود موقف سلبي أو انتقادي أو عدواني. وعادة ما يتم عمل مجموعات التقييم الناقد بوضع الرأس لأسفل، وإلى

أن يرفع الشخص رأسه لأعلى أو يقوم بإمالتها، فيمكن أن تكون أمام مشكلة. وغالباً ما يواجه المقدمون والمدربون المحترفون بجماهير يجلس أفرادها ورءوسهم لأسفل، وأذرعهم مطوية على صدورهم.



الرأس لأسفل يظهر الرفض أو الشعور بالكآبة

ومتحدثو المؤتمرات والمقدمون المتمرسون يقومون بعمل شيء ما لإشراك جمهورهم وإثارة اهتمامهم قبل بدء التقديم. والهدف من هذا الإجراء هو حمل الجمهور على رفع رءوسهم لأعلى وعلى المشاركة الفعالة. وإذا نجح الأسلوب الذي اتبعه المتحدث في تحقيق هذه النتيجة، فإن الوضع التالي الذي سيتخذه الجمهور هو وضع إمالة الرأس.

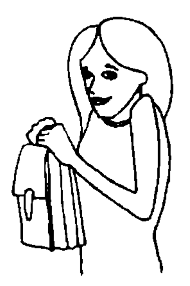
وعند الإنجليز إيماءة تحية خاصة يطلق عليها لف الرقبة، وفيها ينحني الرأس لأسفل مع تدويره لأحد الجانبين. وهي مأخوذة من العصور الوسطى، عندما كان الرجال يرفعون قبعاتهم كأسلوب للتحية، ثم تطورت هذه الإيماءة إلى مجرد خفض الرأس ولمس القبعة، أما الصورة الحديثة لإيماءة لف الرقبة الآن فهي النقر على الجبهة عند مقابلة شخص ما.

خفض الرأس

رفع الكتفين وخفض الرأس بينهما يمكن الشخص من حماية منطقة الرقبة والحلق الضعيفة من الإصابة. وهي مجموعة إيماءات تستخدم عندما يسمع الشخص ضجة عنيفة خلفه، أو يظن أن شيئاً ما سيسقط فوقه. وعندما تستخدم هذه المجموعة في سياق شخصي أو في سياق العمل، فهي توحي بدفاع أو اعتذار خاضع، مما ينتقص من قدرك في أي تفاعل تحاول فيه الظهور بمظهر الواثق.

وعندما يمر شخص بأشخاص آخرين وهم يتحدثون أو يبدون إعجابهم بمنظر معين أو يصغون إلى شخص يتحدث، فسيجذب رأسه لأسفل، ويحني كتفيه

للأمام، ويحاول أن يبدو أصغر حجماً وأقل أهمية. وهي الإيماءة التي تعرف باسم حني الرأس. كما يستخدم المرءوسون هذه الإيماءة أيضاً عند التحدث مع رؤسائهم، كما تظهر المكانة الاجتماعية واستعراض القوة بين الأشخاص.



خفض الرأس: تحاول الظهور أصغر حجماً، حتى تتجنب إيذاء مشاعر الآخرين

ملامسة ضمادة وهمية

عندما لا يوافق الشخص على آراء أو مواقف الآخرين، ولكن لا يرغب في قول أي شيء، فمن المحتمل أن يلجأ إلى استخدام إيماءات معينة بدلاً من ذلك. وهي إيماءات لغة الجسد البريئة التي تظهر رأياً يحتفظ به صاحبه لنفسه. والتظاهر بملامسة ضمادة وهمية يتخذها الشخص من ملابسه هي واحدة من هذه الإيماءات. وعادة ما سيتجه هذا الشخص ببصره لأسفل وبعيداً عن الآخرين. بينما يؤدي هذه الحركة الصغيرة وغير المتصلة بالموقف في الظاهر. وهي إشارة شائعة على عدم الموافقة، كما تعد دليلاً جيداً على عدم إعجابه بما يسمعه، حتى عندما يبدو كما لو كان يوافق على كل شيء.



ماسك الضمادة الوهمية: لديه رأيه الخاص، ولكنه يفضل عدم الإفصاح عنه

افتح راحتي يديك، وقل له: "ما رأيك؟"، أو "يمكنني أن أرى أن لديك بعض الأفكار حول هذا الموضوع. فهل يمكن أن تخبرني بها إذا لم يكن لديك مانع؟". ثم ارجع بظهرك للوراء، وذراعاك متباعدتان، وراحتا يديك مرئيتان، وانتظر رده. فإذا قال هذا الشخص إنه يتفق معك في الرأي ولكنه استمر في ملامسة الضمادة الوهمية، فربما تحتاج إلى تطبيق أسلوب أكثر وضوحاً من ذلك لاكتشاف اعتراضاته الخفية.

كيف نظهر استعدادنا لفعل شيء ما

حتى تظهر أكبر حجماً من أجل القتال أو طقوس التودد والملاطفة، تقوم الطيور بنفش ريشها، كما تستطيع الأسماك تضخيم حجم جسمها عن طريق ابتلاع الماء، كما تعمد القطط أو الكلاب إلى جعل فرائها يقف نافراً كالأشواك. أما جسم الإنسان فهو بدون فراء ومجرد من الشعر الكثيف، كما أنه ليس لديه طبقة سميكة من الجلد يستطيع تضخيمها بحيث يبدو أكثر مهابة عند الشعور بالخوف أو الغيظ. ونحن عندما نصف فيلماً من أفلام الرعب، فغالباً ما نقول: "لقد جعل شعري يقف"، وعندما نغضب من أحد، فنقول: "لقد جعل الدم يغلي في عروقي"، وعندما نهيم بأحد ما، فإن رؤيته تجعلنا "نحس بالقشعريرة". وكل هذه التعبيرات المجازية هي ردود فعل الجسم التلقائية في مواقف نحاول فيها أن نجعل أنفسنا نبدو أكبر حجماً، وهي تحدثها عضلات معينة في الجلد، تحاول أن تجعل فراءنا "الغائب" يقف وينفر. غير أن الإنسان المعاصر قد ابتكر إيماءة خاصة لتساعده على تحقيق المظهر الجسماني الأكبر، وهي إيماءة اليدين على الجانبين.



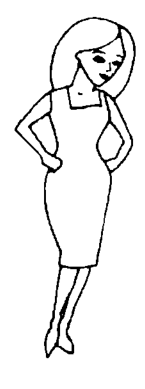
المرفقان لأعلى لإظهار الاستعداد للسيطرة، والمرفقان لأسفل مع إمالة الرأس لإظهار الخضوع

وإيماءة وضع اليدين على الجانبين يستخدمها الطفل وهو يتجادل مع أحد والديه، والرياضي الذي ينتظر بدء المنافسة، والملاكم الذي ينتظر بدء المباراة، والرجال الذين يرغبون في إظهار تحديهم بطريقة غير لفظية لرجال آخرين يدخلون منطقة نفوذهم. وفي كل حالة من الحالات السابقة، يتخذ الشخص وضع اليدين على الجانبين، وهي إيماءة عالمية تستخدم للدلالة على أن الشخص على استعداد لاتخاذ إجراء حاسم. وهي تسمح للشخص بأن يشغل مساحة أكبر. كما أن المرفقين المرفوعين لأعلى يعملان كالأسلحة، لمنع الآخرين من الاقتراب أو المرور. كما أن الذراعين شبه المرفوعين يظهران الاستعداد للهجوم، وهو الوضع الذي يتخذه رعاة البقر في المواجهات المسلحة. وحتى وضع يد واحدة إلى الجانب يبعث بالرسالة المقصودة، وخاصة عندما تشير هذه اليد إلى الضحية المستهدفة. وتستخدم هذه الإيماءة في كل مكان، وفي الفلبين وماليزيا تحمل رسالة أكثر قوة تدل على الغضب العارم والحنق الشديد.

وهي تعرف أيضاً باسم "إشارة الاستعداد"، بمعنى أن الشخص يكون على استعداد لاتخاذ إجراء حاسم، ولذلك فإن معناها الأساسي في كل مكان يحمل موقفاً عدائياً خفياً. كما يطلق عليها أيضاً اسم "وضع محقق الأهداف"، نسبة إلى الشخص الذي يركز اهتمامه على بلوغ هدفه، وإلى استعداده للتغلب على العقبات التي تواجهه، أو للتصرف بطريقة معينة تجاه شيء ما. وغالباً ما يستخدم الرجال هذه الإيماءة في وجود النساء؛ من أجل إظهار موقف ذكوري حاسم.

تجعلك إيماءة وضع اليدين على الجانبين تبدو أكبر حجماً، وملفتاً للانتباه بدرجة أكبر، لأنك تشغل مساحة أكبر.

ومن المهم أن تضع في اعتبارك السياق وإشارات لغة الجسد الأخرى التي تسبق وضع اليدين على الجانبين مباشرة، وذلك من أجل الوصول إلى تقييم دقيق لموقف الشخص. فمثلاً، هل المعطف مفتوح وتم دفعه للخلف أثناء اتخاذ هذه الإيماءة العدوانية، أم أنه كان مقفلاً بأزراره؟ إن المعطف المقفل يظهر الإحباط، بينما المعطف المفتوح والمدفوع للخلف يدل على العدوانية المباشرة؛ وهذا لأن الشخص يكشف جسمه من الأمام ليظهر عدم خوفه. ويتم تعزيز هذا الوضع بتثبيت القدمين متباعدتين على الأرض، أو بإضافة قبضتي اليدين المطبقتين إلى هذه المجموعة من الإيماءات.



تستخدم عارضات الأزياء إيماءة وضع اليدين على الجانبين لجعل الملابس تبدو أكثر جاذبية

وتستخدم عارضات الأزياء المحترفات هذه الإيماءات الدالة على العدوانية والاستعداد لإعطاء الانطباع بأن الملابس التي يعرضنها مصممة للمرأة العصرية الحاسمة وذات الفكر التقدمي. ويمكن أحياناً أداء هذه الإيماءة بيدٍ واحدة فقط على الجنب، بينما تظهر اليد الأخرى إيماءة أخرى، وهو أمر شائع الاستخدام عند المرأة التي تريد لفت انتباه الآخرين إليها، باستخدام هذه المجموعة من الإيماءات مع إمالة منطقة الحوض؛ للتأكيد على النسبة بين محيط الجنبين ومحيط الخصر. وهي ما تشير إلى الخصوبة. ويستخدم كل من الرجال والنساء إيماءة وضع اليدين على الجانبين باستمرار في محاولات التودد والمغازلة، وذلك من أجل جذب الانتباه إليهم.

وقفة راعي البقر



يثبت الإبهامان في حزام البنطلون، أو في أعلى الجيبين، ليطوقا منطقة الأعضاء التناسلية، وهو وضع يستخدمه الرجال في الغالب لإظهار موقف ذكوري عدواني. وهذه هي الإيماءة الأشهر المستخدمة في الأفلام والمسلسلات التليفزيونية في الغرب، وذلك ليعرضوا على المشاهدين رجولة وقوة الرماة بالأسلحة النارية.

وقفة راعي البقر: تشير أصابعه إلى الموضع الذي يريدك أن تلاحظه

كما يعرف هذا الوضع تندراً أيضاً بإيماءة الرجل ذي الإبهامين الطويلين. حيث يأخذ الذراعان وضع الاستعداد، وتعمل اليدان كمؤشرين مركزيين. يوضحان منطقة تشعب الساقين. ويستخدم الرجال هذه الإيماءة لتحديد منطقة نفوذهم، أو ليظهروا للرجال الآخرين أنهم لا يشعرون بالخوف. وتستخدم القردة نفس هذه الإيماءة، ولكن بدون حزام أو بنطلون.

وهذه الإيماءة تقول للآخرين: "إنني رجل قوي، وقادر على السيطرة". وهذا هو السبب في أنها مألوفة من الرجال عند البحث عن فرائسهم من النساء. وعندما يحادث الرجل المرأة وهو يقف بهذه الطريقة -وحدقتا عينيه متسعتان. مع الإشارة ناحيتها بإحدى قدميه- تكون قراءته شيئاً سهلاً جداً على معظم النساء. وهذه هي واحدة من الإيماءات التي تفضح الرجل، حيث يصرح للمرأة من خلالها، بدون قصد، عن نواياه الحقيقية.



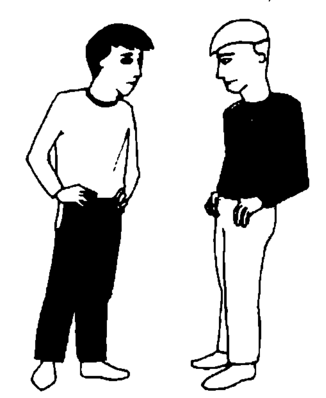
المرأة ذات الجاذبية
والأنوثة المتدفقة

والرجال بصورة أساسية هم من يستخدمون هذه الإيماءة، ولكن النساء اللاتي يرتدين الجينز والبنطلونات يمكن أن يفعلنها أحياناً. وعندما يرتدين الفساتين أو التنورات، فسيظهرن أنوثتهن المتدفقة بتثبيت إبهام أو الاثنين في الحزام أو في الجيوب.

قياس حجم المنافسة

يوضح الشكل التالي رجلين كلاً منهما يقوم بتقدير حجم الآخر، باستخدام الإيماءتين المتميزتين؛ إيماءة اليدين على الجانبين، وإيماءة الإبهامين في الحزام. ومع الأخذ في الاعتبار أن كليهما يستدير بزاوية بعيداً عن الآخر، وأن الجزء

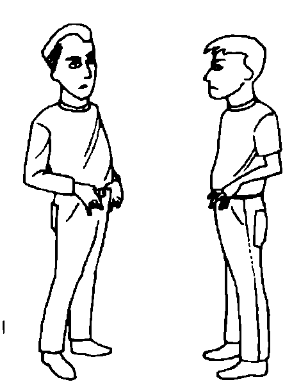
الأسفل من الجسم لديهما يبدو مسترخياً، فمن المعقول أن نفترض هنا أن كلاً منهما بدون وعي يقوم بتقييم الآخر، وأن المواجهة بينهما غير محتملة.



قياس حجم المنافسة

وقد يبدو حديثهما عادياً أو حتى ودوداً، ولكن الأجواء لن تهدأ بينهما إلى أن يتخلص كلاهما من إيماءة اليدين على الجانبين، ويستخدم بدلاً منها إيماءات منفتحة، أو إيماءة إمالة الرأس.

ولو أن هذين الرجلين كانا يقفان وجهاً لوجه مباشرة، مع تثبيت الأقدام على الأرض بشدة، والأرجل متباعدة، لكان اشتباكهما بالأيدي في هذه الحالة أمراً مرجحاً.



تظهر هذه المجموعة من الإيماءات موقفين عدائيين

ورغم أن أدولف هتلر قد استخدم إيماءة اليدين على الجانبين لإظهار القوة والسيطرة في الصور العامة، إلا أنه ظل غير قادر على منع يده اليسرى من تطويق جسده، في محاولة لاشعورية لإخفاء أن لديه خصية واحدة.



إشارتان متناقضتان: ذراعه اليمنى تظهر العدوانية الشديدة. بينما تحاول يده اليسرى حماية جسمه من الأمام

فتح الساقين

وهي إيماءة قاصرة تقريباً على الرجال، ويمكن رؤيتها أيضاً بين القردة التي تحاول إظهار تسلطها على القردة الأخرى. فبدلاً من المخاطرة بالدخول في معركة قد تتعرض لإصابة على أثرها، فإنها تباعد بين أرجلها، وصاحب أفضل عرض لهذه الإيماءة سوف ينظر إليه على أنه الأكثر سيطرة. ونفس الأمر ينطبق على الذكور من البشر، ورغم أن هذه الإيماءة عادة ما تؤدى لاشعورياً، إلا أنها تحمل رسالة قوية. فإذا فعلها أحد الرجال، فعادة ما سيقلده الآخرون للمحافظة على مكانتهم، غير أن لها تأثيرات شديدة السلبية عندما يستخدمها الرجل في وجود النساء، وخصوصاً في سياق العمل، وذلك لأن المرأة لا تستطيع تقليدها.

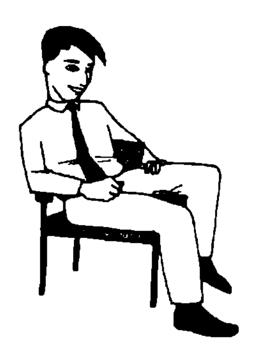
تشعر المرأة بالخوف من الرجل الذي يستخدم إيماءة فتح الساقين في مواقف العمل.

وتظهر تسجيلات الفيديو أن الكثير من النساء أثناء الاجتماعات يستجبن لهذه الإيماءة بوضع قدم على الأخرى وتشبيك الذراعين أمام الصدر، وهو ما يضعهن على الفور في موقف دفاعي. والنصيحة التي على الرجل اتباعها هنا

هي أن يجعل ساقيه مضمومتين معاً باستمرار في اجتماعات العمل. أما إذا كنت امرأة وتتعرضين باستمرار لرجال يستخدمون إيماءة فتح الساقين وإظهار منطقة التشعب، فلا تبدي أي رد فعل عندما يقوم أي رجل بذلك؛ لأنك إذا استجبت بطريقة دفاعية، يمكن أن ينقلب ذلك ضدك.

إحدى الساقين فوق يد المقعد

الرجال عادة هم من يستخدمون هذه الإيماءة؛ وهذا لأنها أيضاً تعتمد على فتح الساقين. وهي لا تدل فقط على امتلاك الرجل لمقعده وسيطرته عليه، ولكنها تشير كذلك إلى أن لديه موقفاً عدوانياً متحرراً من الرسميات.



التحرر من الرسميات، واللامبالاة، وعدم الاهتمام

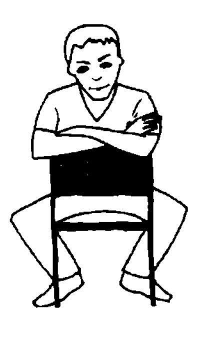
ومن الشائع أن ترى صديقين من الرجال وهما يضحكان ويتندران بينما يجلسان بهذه الطريقة، ولكن ماذا عن تأثير هذا الوضع في مواقف أخرى؟ لنفترض مثلاً أن أحد الموظفين كانت لديه مشكلة شخصية، وأنه قد توجه إلى رئيسه في العمل التماساً لنصيحته. وبعد جلوسه مال للأمام في مقعده، ويداه على ركبتيه، ورأسه مطرق لأسفل. وبدأ يعرض مشكلته بصوت خفيض، ووجه تكسوه الكآبة. ظل رئيسه يصغي إليه فترة في البداية، جالساً في سكون، ثم فجأة يرجع بظهره إلى الوراء، ويرفع إحدى ساقيه، ويضعها على يد المقعد. الآن موقف هذا الرئيس قد تحول إلى عدم الاهتمام أو اللامبالاة. بعبارة أخرى، هو الآن يبدي اهتماماً قليلاً بهذا الموظف أو بمشكلته، وربما حتى يشعر أنه يهدر وقته في سماع "نفس الحكاية القديمة".

ولكن ما الدافع وراء تحول موقفه إلى اللامبالاة وعدم الاكتراث؟ من الجائز أنه قد فكر في المشكلة التي يعرضها عليه الموظف، ثم قرر أنها ليست بالشيء الخطير على أي حال، وبالتالي فقد اهتمامه. ومن الجائز حتى أنه سوف يخبره بأنه لا داعي للقلق، وأن هذه المشكلة ستنتهي بكل بساطة. ولكن طالما ظلت ساقه موضوعة فوق يد مقعده، فسيظل موقفه غير المبالي أو المكترث قائماً. وعندما يغادر الموظف مكتبه، سوف يتنفس الرئيس الصعداء، ويقول في نفسه: "حمداً لله لأنه انصرف!"، ثم سينزل ساقه عن يد المقعد.

ومن الممكن أن تكون إيماءة إحدى الساقين فوق يد المقعد مزعجة عندما تحدث أثناء التفاوض، ومن المهم جداً أن تحمل ذلك الشخص الذي يستخدمها على تغيير هذا الوضع؛ لأنه كلما طالت فترة استخدامه، استمر موقفه غير المبالي أو العدواني فترة أطول. والطريقة السهلة للقيام بذلك أن تطلب منه أن يميل ناحيتك ليلقي نظرة على شيء ما، أو، إذا كنت تمتلك روح الدعابة، تخبره أن هناك مزقاً في بنطلونه.

فتح الساقين على المقعد

قبل قرون، استخدم الرجال الدروع لحماية أنفسهم من رماح وهراوات الأعداء. واليوم، يستخدم الرجل المتحضر أي شيء في متناول يده ليرمز إلى نفس هذا السلوك الوقائي، وذلك عندما يشعر أنه واقع تحت هجوم بدني أو لفظي. ويتضمن هذا الوقوف خلف بوابة، أو مدخل، أو سور، أو مكتب، أو باب سيارته المفتوح، أو المقعد.



الشخص الذي يجلس مباعداً بين ساقيه على المقعد يرغب في السيادة أو السيطرة، بينما في نفس الوقت يحمي جسمه من الأمام

ويعمل ظهر المقعد كدرع يحمي الجسم. ويمكن أن يحول الشخص إلى شخصية عدوانية مسيطرة. كما يعمد الرجال إلى فتح أرجلهم واستخدام إيماءة عرض منطقة تشعب الساقين بصورة مبالغ فيها. مما يضيف إلى هذا الوضع التصميم والحسم الذكوري. ومعظم من يجلسون على المقعد بهذه الطريقة هم أشخاص متسلطون، سيحاولون السيطرة على الآخرين عندما تشعرهم المحادثة بالملل، ويوفر ظهر المقعد كما قلنا حماية فعالة ضد أي "هجوم" من الأفراد الآخرين في المجموعة. وستخدم هذه الإيماءة شخص حذر ومتحفظ، ويمكن أن ينسل إلى هذا الوضع خفية وبدون أن يلاحظه أحد تقريباً.

وأسهل طريقة لتجريد هذا الشخص من سلاحه هي الوقوف أو الجلوس خلفه، فهذا سيجعله يشعر بالضعف وبأنه عرضة للهجوم، وسيجبره على تغيير هذا الوضع. ويمكن أن تكون هذه الطريقة فعالة في التجمعات، وهذا لأن هذا الشخص سيشعر بأن ظهره مكشوف، وهذا يضطره إلى التغيير إلى وضع آخر.

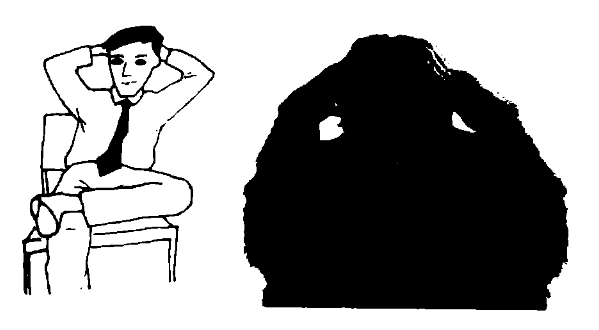
ولكن ماذا ستفعل مع هذا الشخص إذا كان يجلس على كرسي دوار؟ لا معنى هنا لمحاولة الجدال مع رجل يستخدم إيماءة إظهار منطقة تشعب الساقين ويجلس على كرسي دوار، ولذلك فأفضل دفاع هنا يكون دفاعاً غير لفظي. قم بإدارة محادثتك معه وأنت في وضع الوقوف، وانظر إليه نظرة تهكم، واقتحم مساحته الشخصية. سوف يثير هذا أعصابه ويفقده رباطة جأشه، وربما حتى يجعله يفقد توازنه ويتراجع في مقعده إلى الخلف في محاولة للابتعاد عنك.

في المرة القادمة التي يأتي فيها شخص كهذا لزيارتك، احرص على أن تجلسه على كرسي ثابت وله ذراعان، وذلك حتى تمنعه من اتخاذ وضعه المفضل. وعندما يجد نفسه غير قادر على الجلوس في ذلك الوضع، فعادة ما تكون خطوته التالية هي استخدام إيماءة المنجنيق.

المنجنيق

وهي نسخة من وضع اليدين على الجانبين ولكن تستخدم عند الجلوس، باستثناء أن اليدين هنا توضعان خلف الرأس. والمرفقان يتجهان للخارج بطريقة توحي بأن هذا الشخص مصدر للتهديد. ومرة ثانية، هذه إيماءة قاصرة تقريباً على الرجال فقط، يستخدمها الشخص لتخويف وإرهاب الآخرين، أو أنها وسيلة

للإيحاء بموقف هدوء واسترخاء، يستدرجك به هذا الشخص إلى إحساس زائف بالأمان، قبل أن يشن عليك هجومه المباغت مباشرة.



المنجنيق: هادئ وواثق وعالم بكل شيء،
ويعتقد أن لديه موزاً أكثر من الآخرين

وهذه الإيماءة مألوفة جداً في بعض المهن مثل المحاسبين والمحامين ومديري المبيعات، أو الأشخاص الذين يشعرون بالاستعلاء أو السيطرة أو الثقة. ولو أمكن أن نقرأ أفكار هذا الشخص، فسنجد أنه يقول لنفسه أشياء مثل: "لديَّ كل الحلول"، أو "كل الأمور تحت السيطرة"، أو حتى "ربما في يوم من الأيام ستصبح في مثل ذكائي". وعادة ما يستخدم موظفو الإدارة هذه الإيماءة، كما يبدأ المديرون الذكور الذين رقوا حديثاً في استخدامها فجأة، رغم أنهم كانوا نادرا ما يستخدمونها قبل ترقيتهم. كما يستخدمها أيضاً الأشخاص "المتعالمون". مما يرهب معظم المحيطين بهم. وهي الإيماءة المميزة للرجال الذين يريدونك أن تدرك مدى ما يملكونه من اطلاع ومعرفة. ويمكن أيضاً أن تستخدم هذه الإيماءة كعلامة حدودية، تظهر أن صاحبها يعتبر هذه المنطقة منطقة نفوذه وسيطرته.

وعادة ما يصاحب هذه الإيماءة استخدام وضع رقم أربعة أو وضع إظهار منطقة تشعب الساقين، وهذا يظهر شعور هذا الشخص بالاستعلاء والتعالي. بالإضافة إلى استعداده للجدل أو محاولة فرض السيطرة. وهناك عدة طرق يمكنك بها التعامل مع هذه الإيماءة، وذلك طبقاً للظروف. فيمكنك مثلاً أن تميل للأمام وراحتا يديك لأعلى وتقول له: "أرى أنك على دراية بهذا الأمر. فهل يمكن أن نسمع تعليقك عليه؟"، ثم ترجع بظهرك للوراء، وتنتظر إجابته.

سرعان ما تشعر المرأة بنفور من الرجل الذي يستخدم إيماءة المنجنيق في اجتماعات العمل.

ويمكنك أيضاً أن تضع شيئاً بعيداً عن متناول يده ثم تسأله: "هل رأيت هذا؟"، فتجبره بذلك على الميل للأمام. وإذا كنت رجلاً، يمكن أن يكون تقليد هذه الإيماءة طريقة بسيطة للتعامل معها؛ لأن التقليد يحقق المساواة. ولكن لا يصلح هذا الحل للمرأة لأنه يجعل صدرها مكشوفاً، وبالتالي يجعلها في موقف أضعف. وحتى المرأة ذات الصدر المستوي التي تحاول استخدام هذه الوضعية سوف توصف بالعدوانية من قبل كل من الرجال والنساء.

وضع المنجنيق غير مناسب للمرأة، حتى ذات الصدر المستوي.

فإذا كنت امرأة واستخدم الرجل هذه الإيماءة، فتابعي المحادثة وأنت واقفة؛ فهذا سيرغمه على تغيير وضعه حتى يستطيع استكمال المحادثة. وعندما يغير وضعه فعلاً، اجلسي ثانية. وإذا عاد إليه مرة أخرى، فعاودي وقوفك أنت أيضاً مرة أخرى. هذه طريقة غير عدوانية لتعويد الآخرين على عدم محاولة إرهابك أو تخويفك. ومن ناحية أخرى، إذا كان الشخص الذي يستخدم هذه الإيماءة هو رئيسك في العمل، وكان يقوم بتأنيبك وقتها، فستقوم بإرهابه وتخويفه إذا قمت بتقليد هذه الإيماءة. فمثلاً، إذا كان هناك ندان أو اثنان متساويان في المكانة، فسيستخدم كل منهما هذه الإيماءة في حضرة الآخر لإظهار المساواة والانسجام، ولكن إذا فعلها التلميذ المشاكس، فإنها ستجعل الناظر يستشيط غضباً.

وقد وجدنا في إحدى شركات التأمين أن ٢٧ من مديري المبيعات الرجال من أصل ٣٠ استخدموا هذه الإيماءة بانتظام في تعاملاتهم مع موظفي المبيعات أو مع مرءوسيهم. ولكنهم نادراً ما استخدموها في حضور رؤسائهم في العمل؛ حيث كان نفس هؤلاء المديرين أكثر ميلاً إلى استخدام مجموعات إيماءات الخضوع والتبعية في حضرة الرؤساء.

الإيماءات الدالة على الاستعداد

من أكثر الإيماءات التي يستطيع المفاوض أن يتعلم تمييزها قيمة إيماءة الاستعداد في وضع الجلوس. فعندما تعرض اقتراحاً، على سبيل المثال، ويستخدم الطرف الآخر هذه الإيماءة في نهاية عرضك، وكانت المقابلة تسير على ما يرام حتى هذه اللحظة، يمكنك عندئذ أن تطلب موافقته، والأرجح أنك ستحصل عليها.



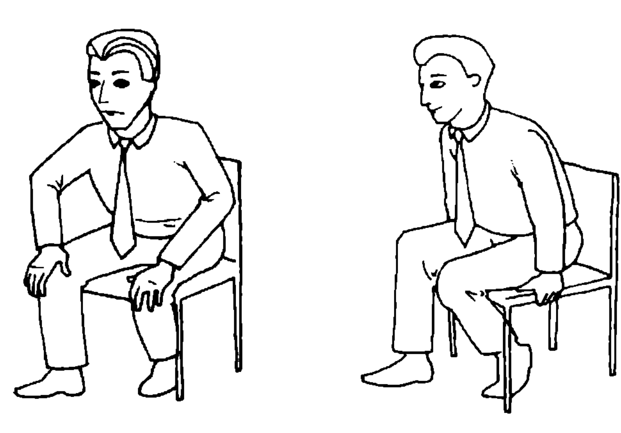
الوضع الكلاسيكي لإظهار الاستعداد للعمل

وقد أظهرت تسجيلات الفيديو لمندوبي المبيعات وهم يجرون مقابلات مع المشترين المحتملين أنه عندما كانت إيماءة الاستعداد في وضع الجلوس **تتبع** إيماءة التربيت على الذقن (إيماءة اتخاذ القرار)، فإن العميل كان يقول "نعم" للعرض المقترح في أكثر من نصف المقابلات. وبالعكس، عندما كان العميل يتخذ في مرحلة إنهاء العرض وضع ثني الذراعين بعد إيماءة التربيت على الذقن، فإن الصفقة كانت لا تتم في المعتاد. ويمكن أيضاً أن يستخدم الشخص الغاضب إيماءة الاستعداد من وضع الجلوس، وستكون هذه إشارة على أنه على استعداد لتصعيد الموقف والإطاحة بك. وكما نرى، يمكن أن تعطي الإيماءات التي يستخدمها الشخص مؤشراً لنواياه الحقيقية.

وضع البدء

تتضمن إيماءات الاستعداد التي تدل على الرغبة في إنهاء المقابلة الميل للأمام مع وضع اليدين على الركبتين، أو الميل للأمام مع مسك الكرسي باليدين بإحكام.

كما لو كان الشخص يستعد في بداية سباق. ولو حدثت أي من هاتين الإيماءتين أثناء المحادثة، فسيكون من الحكمة أن تبادر وتحاول إقناع الطرف الآخر من جديد، أو تغير مجرى المحادثة، أو تنهيها.



استعد: على خط البداية، مستعد لإنهاء المقابلة أو المحادثة

ملخص

تعتبر ملاحظة إشارات لغة الجسد التي تمت تغطيتها في هذا الفصل مسألة سهلة إلى حد ما، وهذا لأن معظمها يتضمن إيماءات شديدة الوضوح. وليس من المهم أن تفهم مغزى هذه الإشارات فقط، ولكن من الضروري أيضاً من أجل التواصل الجيد أن تزيل أي إيماءات سلبية من مجموعة إيماءاتك الخاصة، وتتدرب على استخدام الإيماءات التي ستعطيك نتائج إيجابية.

الفصل ١٢

المحاكاة: كيف نبني الألفة



جميعهم يبدون متماثلين، ويرتدون ملابسهم بنفس الطريقة. ويستخدمون نفس تعبيرات الوجه ولغة الجسد، ولكن كل منهم سيخبرك أنه "يفعل شيئاً خاصاً به"

عندما نلتقي بأشخاص آخرين للمرة الأولى، نحتاج إلى تقييم سريع لموقفهم تجاهنا؛ هل هو إيجابي أم سلبي، تماماً كما تفعل معظم الحيوانات الأخرى لأسباب تتعلق بالبقاء. ونحن نفعل ذلك بفحص جسد الشخص الآخر لنرى إن كان سيتحرك أو يومئ بنفس الطريقة التي نفعل بها نحن ذلك، فيما يعرف باسم "المحاكاة". فنحن نحاكي لغة جسد بعضنا البعض، كوسيلة للترابط والتقارب وتوليد الألفة والحميمية، ولكننا لا ندرك في العادة حقيقة أننا نفعل ذلك. وفي العصور القديمة، كانت المحاكاة أيضاً وسيلة اجتماعية ساعدت أجدادنا على الانسجام والتناغم مع المجموعات الأكبر. ولذلك فهي صورة موروثة من طريقة بدائية في التعلم تقوم على التقليد.

ويعتبر التثاؤب من أكثر صور المحاكاة لفتاً للأنظار وقابلية للملاحظة؛ حيث يبدأ أحدهم في التثاؤب، ومن ثم يتبعه الآخرون على الفور. وقد وجد روبرت

بروفاين أن التثاؤب سلوك معدٍ جداً، لدرجة أنك لا تحتاج حتى إلى رؤية شخص آخر يتثاءب، بل يكفي أن ترى منظر فم مفتوح على اتساعه لتبدأ في التثاؤب. وقد كان يعتقد فيما مضى أن الغرض من التثاؤب هو تزويد الجسم بالأكسجين، ولكننا أصبحنا نعرف الآن أن التثاؤب هو شكل من أشكال المحاكاة، يهدف إلى توليد الألفة والحميمية بيننا وبين الآخرين. وتجنب العدوانية والاستفزاز، وهو نفس الغرض الذي تتثاءب من أجله القردة أيضاً.

تقليد امرأة أخرى في ملبسها هو محاكاة غير مقبولة اجتماعياً. ولكن إذا ظهر رجلان في حفلة ما وهما يرتديان زياً متشابهاً، فمن الممكن أن تنشأ بينهما صداقة تستمر مدى الحياة.

إن المحاكاة تقول للطرف الآخر بطريقة غير لفظية: "انظر إليّ، فأنا أشبهك، ومشاعري هي نفس مشاعرك، وميولي هي نفس ميولك". وهذا هو السبب في أن المدعوين في حفلة لموسيقى الروك يقفزون ويصفقون بتناغم واحد، أو يؤدون نفس الحركات الراقصة. وهذه الحركة الموحدة تعزز الإحساس بالأمن داخل المشاركين. وبنفس الطريقة، فالحشود الغاضبة يحاكي أفرادها بعضهم بعضاً في مواقفهم وتصرفاتهم العدوانية، وهذا هو السبب في أن كثيراً من الأشخاص الهادئين عادة يمكن أن يفقدوا أعصابهم في موقف كهذا.

كما أن الرغبة في المحاكاة هي أيضاً الأساس الذي تقوم عليه فكرة الطوابير. فعند الوقوف في الطابور، يتعاون الناس طواعية مع أشخاص لم يلتقوا بهم من قبل، ولن يروهم مرة ثانية، ويخضعون لمجموعة من القواعد السلوكية غير المكتوبة، وهم ينتظرون الأتوبيس، أو في معرض للفنون، أو في البنك، أو جنباً إلى



تعلم محاكاة الآباء يبدأ مبكراً: الأمير فيليب والأمير تشارلز عندما كان صغيراً، يخطوان بإيقاع واحد تماماً

جنب في الحرب. وقد وجد البروفيسور جوزيف هينرك، من جامعة ميتشجان، أن الرغبة لمحاكاة الآخرين مطبوعة في العقل؛ وهذا لأن التعاون يؤدي إلى طعام أكثر، وصحة أفضل، ونمو اقتصادي في المجتمعات. وهذا أيضاً يوضح لماذا نجحت المجتمعات التي تتم فيها عملية المحاكاة بصورة غاية في التنظيم، مثل البريطانيين والألمان والرومانيين القدماء، في أن تحكم العالم وتسيطر عليه لسنوات كثيرة.

والمحاكاة تجعل الآخرين يشعرون "بالارتياح"، وهي أداة شديدة الفعالية في إرساء الألفة بين الناس، لدرجة أن مشاهدة تسجيلات الفيديو بالحركة البطيئة تظهر أن المحاكاة تمتد حتى إلى التزامن في تطريف العين، وتوسيع فتحتي الأنف، ورفع الحاجبين، بل وحتى اتساع حدقة العين، وهو أمر لافت للنظر؛ حيث إن هذه الإيماءات الصغيرة جداً لا يمكن تقليدها بطريقة واعية أو شعورية.

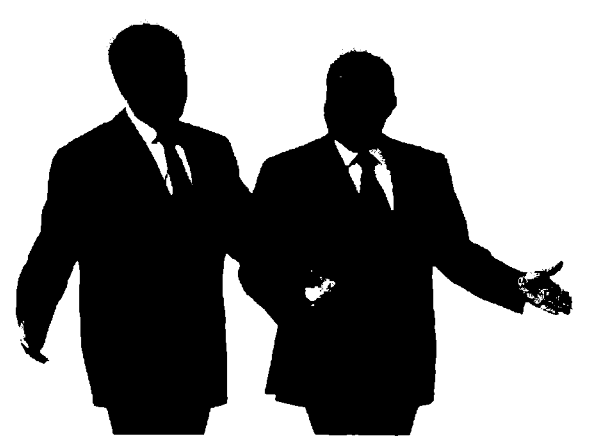
خلق الأجواء الطيبة

تبين دراسات السلوك المتزامن للغة الجسد أن الأشخاص الذين يشعرون بمشاعر واحدة، أو يفكرون بطريقة واحدة، ومن المحتمل أن تنشأ بينهم مشاعر الوئام والألفة، سوف يبدءون أيضاً في مضاهاة لغة جسد وتعبيرات بعضهم البعض. وهذا "الاستعداد" أو "التهيؤ" للارتباط بشخص آخر يبدأ مبكراً في الرحم، عندما تسير وظائف جسم الجنين ونبضات قلبه وفق إيقاع أمه، ولهذا فالمحاكاة هي حالة نميل إليها ميلاً فطرياً.

وفي المراحل المبكرة من التودد والملاطفة بين الرجل والمرأة، من الشائع أن نراهما يتصرفان بحركات متزامنة، كما لو كانا يرقصان. فمثلاً، عندما تتناول المرأة ملعقة من الطعام، يلعق الرجل شفتيه بلسانه، أو عندما يبدأ هو جملة ما، تكملها هي نيابة عنه، وعندما تشعر بالعصبية والتوتر قبل دورتها الشهرية، تنتابه رغبة قوية في تناول الشيكولاته.

وعندما يقول أحد إن "الأجواء تكون طيبة" أو إنه "يشعر بمشاعر طيبة" في وجود شخص آخر، فهو بذلك يشير، بدون أن يدرك، إلى المحاكاة والسلوك المتزامن. وإذا كنت في المطعم برفقة أشخاص آخرين، فقد تكره أن تأكل أو تشرب

وحدك، خشية أن تشذ عنهم. ولو أن جميعكم ستتناولون الطعام، فربما سيراجع كل منكم طلبه مع الباقين بسؤالهم: "ماذا ستأكلون؟"، في محاولة منه لمحاكاة طلباتهم. وهذا هو أحد الأسباب في أن تشغيل موسيقى في الخلفية أثناء مقابلات التعارف بين الرجل والمرأة هو مسألة فعالة جداً؛ فالموسيقى تجعلهما يتصرفان بإيقاع واحد ومتزامن.



محاكاة مظهر ولغة جسد الشخص الآخر تظهر جبهة موحدة،
ولا تسمح لأي من الطرفين بالتميز عن الآخر

المحاكاة على المستوى الخلوي

قدم د. ميمهت أوز، جراح القلب الأمريكي، بعض الاكتشافات الجديرة بالملاحظة، بخصوص المرضى الذين أجريت لهم عمليات زرع للقلب. فقد وجد أن القلب، مثل معظم أعضاء الجسم الأخرى، يبدو أنه يحتفظ بذكريات خلوية، وأن هذا يسمح لبعض المرضى بأن تنتابهم بعض الأحاسيس التي كانت تنتاب المتبرع. واللافت للنظر أكثر أنه وجد أن بعض هؤلاء المرضى يستخدمون أيضاً نفس الإيماءات والأوضاع الجسدية للمتبرع، رغم أنهم لم يروه أبداً. وقد خلص من ذلك إلى أن خلايا القلب المزروع يبدو أنها تعطي تعليماتها لعقل المتلقي بأن يستخدم لغة جسد المتبرع. وعلى النقيض من ذلك، فالأشخاص الذين يعانون من اضطرابات معينة، كالتوحد مثلاً، يفتقدون القدرة على محاكاة أو تقليد

سلوك الآخرين، مما يجعل من الصعب عليهم التواصل المتبادل مع الآخرين. ونفس الشيء ينطبق على الشخص الثمل؛ حيث تكون إيماءاته غير منسجمة مع كلماته، مما يجعل محاكاته للآخرين بأي طريقة شيئاً مستحيلاً.

وبسبب ظاهرة المثير والاستجابة، لو أنك استخدمت متعمداً أوضاع لغة جسد معينة، فستبدأ في الشعور بالأحاسيس المرتبطة بتلك الإيماءات. على سبيل المثال، إذا كنت تشعر بالثقة، فربما تستخدم إيماءة البرج بدون وعي منك للدلالة على هذه الثقة، ولكن إذا استخدمت هذه الإيماءة عن عمد، فلن تبدأ في الشعور بمزيد من الثقة فحسب، ولكن سيلاحظ الآخرون أيضاً أنك شخص واثق. وبنفس الطريقة تصبح مضاهاة لغة جسد ووضع الآخرين عن عمد طريقة فعالة لخلق الوئام والألفة بينك وبينهم.

الاختلافات بين الرجل والمرأة في طريقة المحاكاة

اكتشف جيفري بيتي، في جامعة مانشستر، أن المرأة تميل بالفطرة إلى محاكاة النساء الأخريات أكثر أربع مرات مما يفعل الرجل مع غيره من الرجال. كما وجد أيضاً أن النساء يحاكين لغة الجسد الخاصة بالرجال، في حين أن الرجل يكره محاكاة إيماءات المرأة أو وضعها الجسدي، إلا عندما يحاول التودد إليها والتقرب منها.

وعندما تقول امرأة إنها تستطيع أن "ترى" أن شخصاً ما لا يتفق مع رأي الجماعة، فهي في الحقيقة "ترى" هذا الاختلاف. فهي قد لاحظت أن لغة جسد هذا الشخص غير متناغمة مع رأي الجماعة، وأدركت أنه يظهر اختلافه بعدم محاكاة لغة الجسد السائدة بينهم. ولطالما كانت قدرة المرأة على "رؤية" الاختلاف أو الغضب أو الكذب أو جرح المشاعر مثاراً لدهشة وإعجاب غالبية الرجال. وسبب ذلك أن عقول معظم الرجال ببساطة ليست مجهزة بصورة جيدة لقراءة التفاصيل الدقيقة في لغة جسد الآخرين، وغير قادرة على الملاحظة الواعية لما قد تظهره عملية المحاكاة من تناقضات.

وكما قلنا في كتابنا Why Men Don't Listen & Women Can't Read Maps، (بمعنى "لماذا لا ينصت الرجال، ولا تستطيع النساء قراءة الخرائط"، وهو من إصدارات "أوريون" Orion)، فإن عقل الرجل وعقل المرأة مبرمجان

بطريقة مختلفة للتعبير عن الأحاسيس والمشاعر من خلال تعبيرات الوجه ولغة الجسد. فالمرأة عادة تستطيع استخدام حوالي ستة تعبيرات وجه رئيسية، في فترة استماع مدتها عشر ثوانٍ. وذلك لتعكس مشاعر وأحاسيس المتحدث، ثم لتضاهيها بعد ذلك. وبالتالي، فإن وجهها سيحاكي المشاعر والأحاسيس التي يعبر عنها المتحدث. ومن يلاحظ امرأتين تتحدثان، يمكن أن يبدو له كما لو كانت الأحداث التي تناقشانها قد وقعت لكلتيهما.

إن المرأة تقرأ معنى ما يقوله المتحدث من نبرة صوته، وتقرأ حالته الشعورية من لغة جسده. وهذا بالضبط هو ما يحتاج الرجل إلى فعله لكي يأسر انتباه المرأة، ويبقيها مهتمة به ومصغية له. ولكن معظم الرجال للأسف يهابون فكرة مضاهاة تعبيرات الوجه أثناء إصغائهم للآخرين. ولكن القيام بذلك يؤتي ثماره القيمة، ويمنح الرجل الذي يبرع فيه ميزات كثيرة.

سيقول بعض الرجال: "لو فعلت ذلك، فستظن أنني أتشبه بالنساء!"، ولكن الأبحاث التي أجريت على هذه الأساليب توضح أنه عندما يحاكي الرجل تعبيرات وجه المرأة وهي تتكلم، تصفه هي بأنه رجل عطوف وذكي وشيق وجذاب.

وعلى الجانب الآخر، يستطيع الرجال استخدام أقل من ثلث تعبيرات الوجه التي تستطيع المرأة استخدامها. فالرجال عادة يبقون وجوههم خالية من أي تعبير عن المشاعر، وخصوصاً في الأماكن العامة، وهذا يرجع لحاجتهم إلى كبت مشاعرهم لمنع أي هجوم محتمل من الغرباء، وللظهور بأنهم متحكمون في مشاعرهم. وهذا هو السبب في أن معظم الرجال يبدون كما لو كانوا تماثيل عندما يصغون للآخرين.

إن القناع الخالي من أي عاطفة أو تأثر الذي يضعه الرجال أثناء إنصاتهم يسمح لهم بالشعور بالسيطرة على الموقف، ولكنه لا يعني أن الرجال مجردون من المشاعر؛ حيث يظهر تصوير المخ بالأشعة أن الرجال يتأثرون ويشعرون بقوة تماماً مثل النساء، ولكنهم يتجنبون إظهار ذلك أمام الناس.

ماذا تفعل المرأة تجاه ذلك

أساس محاكاة سلوك الرجل يكمن في فهم أنه لا يستخدم وجهه في الدلالة على مواقفه وميوله، ولكنه يستخدم جسمه. ومعظم النساء يجدن صعوبة في محاكاة

رجل لا تظهر عليه أي تعبيرات، ولكن القيام بذلك غير مطلوب مع الرجال في الأساس. فإذا كنت امرأة، فهذا معناه أنك بحاجة لأن تقللي من تعبيرات وجهك. وبالتالي لا يراك الرجل مفرطة المشاعر أو مهددة. والأهم من ذلك هو ألا تحاكي إحساساً تظنين أن الرجل ربما يشعر به. فيمكن أن يكون هذا كارثة إذا أخطأ تقديرك، وربما يصفك الرجل حينها بأنك "حمقاء" أو "مشوشة الذهن". والنساء في العمل اللاتي يصغين بوجه أكثر جدية يصفهم الرجال بأنهن أكثر ذكاءً وفطنة وحساسية.

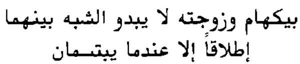
عندما يحدث التشابه بين الرجل والمرأة

عندما يعيش شخصان معاً لمدة طويلة، وتكون العلاقة بينهما وطيدة، غالباً ما ينشأ تشابه بينهما. وهذا يرجع إلى أن كلاً منهما يحاكي تعبيرات وجه الآخر باستمرار، الأمر الذي يؤدي بمرور الزمن إلى اتخاذ العضلات نفس الشكل في نفس المناطق من الوجه. وحتى الزوجان غير المتشابهين في ملامح الوجه يمكن أن يظهرا متشابهين في الصورة الفوتوغرافية؛ لأنهما يستخدمان نفس الابتسامة.



بعد أربعين عاماً من المحاكاة: آل بيكهام بعد التقاعد، مع كلبهما "سبوت"





بيكهام وزوجته لا يبدو الشبه بينهما إطلاقاً إلا عندما يبتسمان

وقد وجد العالم النفسي د. جون جوتمان وزملاؤه بجامعة واشنطن، سياتل، أن احتمال فشل الزواج يكون أكبر ليس فقط عندما لا يحاكي أحد الطرفين تعبيرات السعادة عند الطرف الآخر، ولكن عندما يجاوبها بدلاً من ذلك بتعبيرات

الازدراء. فهذا السلوك المعاكس يؤثر على الطرف المبتسم، حتى عندما لا يدركان بوعي ما يحدث.

هل نشبه حيواناتنا الأليفة؟

يمكن أيضاً أن ترى عملية المحاكاة فيما يتعلق بالحيوانات الأليفة التي يختارها بعض الناس. فبدون أن ندرك، نجد أننا نميل لاشعورياً إلى تفضيل الحيوانات الأليفة التي تشبهنا، أو التي يبدو أنها تعكس مواقفنا وميولنا.

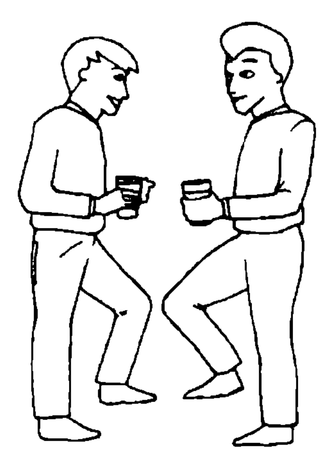
ولتوضيح هذه النقطة، إليك بعض النماذج القليلة:



هل نختار الحيوانات الأليفة التي تشبهنا؟

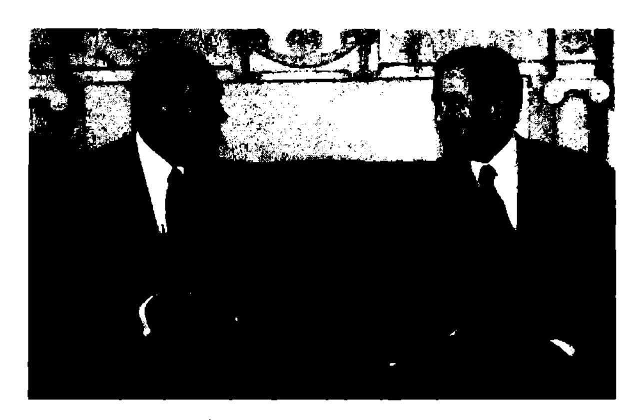
القردة تقلد ما تراه

في المرة القادمة التي تحضر فيها مناسبة اجتماعية، أو تذهب لمكان يتلاقى فيه الناس ويتفاعلون، لاحظ عدد الأشخاص الذين استخدموا نفس إيماءات ووضعية جسد الشخص الذي يتحدثون معه. فالمحاكاة هي الطريقة التي يخبر بها شخص شخصاً آخر بأنه يتفق مع أفكاره ومواقفه. فأحدهما يقول للآخر بصورة غير لفظية: "كما ترى، فأنا أفكر مثلك تماماً". وغالباً ما يتخذ الشخص ذو المكانة الأعلى الحركات الأولى فيقلده الآخرون، وعادة ما يحدث ذلك بالترتيب حسب مكانتهم.



يفكران بطريقة واحدة

تأمل على سبيل المثال الرجلين اللذين يقفان في الكافيتريا في الرسم السابق. كل منهما كما نرى يحاكي الآخر. ولذلك فمن المنطقي أن نفترض أن أفكارهما ومشاعرهما واحدة فيما يتعلق بالموضوع الذي يتناقشان فيه. ولو استخدم أحدهما إيماءة تقييم أو ارتكز على قدمه الأخرى، فسيقلده الآخر. ولو وضع أحدهما يده في جيبه، فسيقلده الآخر أيضاً. وهكذا سوف تستمر المحاكاة طالما أنهما متفقان.



حتى عندما يختلف الرئيسان بوش وشيراك لفظياً، فعادة ما يظل كل منهما يحاكي الآخر. وهذا يوضح أن بينهما احتراماً متبادلاً

والمحاكاة تكون بين الأصدقاء أو بين أشخاص من نفس المكانة. ومن المألوف أن نرى الرجل والمرأة المتزوجين يمشيان ويقفان ويجلسان ويتحركان بطرق متماثلة. وقد وجد ألبرت شيفلن أن الغرباء يتجنبون عن عمد اتخاذ أوضاع المحاكاة.

تناغم الأصوات

تنغيم الصوت وتغيير طبقته وسرعة التكلم بل وحتى اللهجة، كل هذه الأشياء يتم مراعاتها أيضاً أثناء عملية المحاكاة، وذلك من أجل التأكيد أكثر على المواقف المتبادلة وبناء الوئام والألفة. وهذا هو ما يطلق عليه "توحيد الإيقاع"، ويبدو الشخصان كما لو كانا يغنيان لحناً واحداً. وغالباً ما سترى المتحدث يرسي إيقاع المحادثة بحركات يديه، بينما يجاري المستمع هذا الإيقاع بإيماءات من رأسه. ومع نمو العلاقة بين اثنين بمرور الوقت، تصبح محاكاة أوضاع لغة الجسد الرئيسية أقل؛ حيث إن كلاً منهما يبدأ في توقع مواقف الآخر، ويصبح التناغم الصوتي مع الطرف الآخر هو الوسيلة الأساسية للإبقاء على الحب والود.

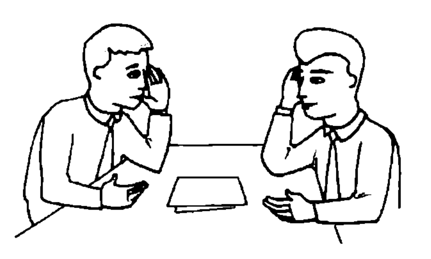
لا تتحدث أبداً بإيقاع أسرع من الطرف الآخر. فالدراسات تظهر أن الآخرين يشيرون إلى شعورهم "بالضغط" عندما يتحدث أحد بسرعة أكبر منهم. إن سرعة الشخص في التحدث تظهر مدى سرعة عقله في تحليل المعلومات بطريقة واعية. ولذلك احرص على أن تتحدث بنفس سرعة الشخص الآخر أو أقل قليلاً. وعلى

أن تحاكي طريقته في تنغيم صوته وتغيير طبقته. ويعتبر "توحيد الإيقاع" شيئا مهماً جداً عند محاولة تحديد مواعيد عبر الهاتف؛ حيث يكون صوتك وسيلتك الوحيدة في التواصل.

خلق الألفة عمداً

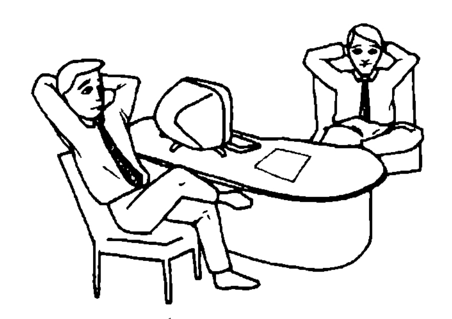
يعد إدراك أهمية المحاكاة أحد أهم دروس لغة الجسد التي يمكنك تعلمها؛ وذلك لأن المحاكاة هي طريقة واضحة يخبرنا بها الآخرون أنهم يتفقون معنا أو يحبوننا. كما أنها طريقة نخبر بها نحن الآخرين أننا نحبهم، بمحاكاة لغة جسدهم ببساطة.

ولو أراد الرئيس في العمل أن ينشئ الألفة ويخلق جواً مريحاً بينه وبين موظف متوتر، يمكن أن يقلد وضع جسد الموظف لتحقيق هذه الغاية. وبنفس الطريقة، يمكن أن نرى الموظف الواعد وهو يقلد إيماءات رئيسه، في محاولة لإظهار اتفاقه معه عندما يعطي الرئيس رأيه. ومن خلال هذه المعرفة، من الممكن أن تؤثر في الآخرين بمحاكاة إيماءاتهم وأوضاع جسدهم الإيجابية. فهذا سيجعل الطرف الآخر في حالة ذهنية متفتحة ومسترخية؛ حيث إنه يستطيع أن "يرى" تفهمك لوجهة نظره.



محاكاة لغة جسد الشخص الآخر لنيل القبول

ولكن قبل أن تحاكي لغة جسد شخص آخر، يجب أن تضع طبيعة علاقتك به في الاعتبار. لنقل مثلاً إن موظفاً صغيراً في الشركة قد طلب زيادة في راتبه، وأن المدير قد طلبه في مكتبه. يدخل الموظف مكتب المدير، ويطلب منه المدير أن يجلس، ثم يتخذ المدير وضع المنجنيق مع وضع رقم أربعة، مظهراً للموظف موقفه المتعالي والمسيطر. ولكن ماذا يمكن أن يحدث لو قام الموظف الصغير الآن بتقليد لغة جسد المدير المتعالية، وهما يناقشان الزيادة المحتملة في الراتب؟



سيرى المدير محاكاة مرءوسه له سلوكاً يتسم بالغرور والصلف

فحتى إذا لم يخرج حديث الموظف عن حدود اللياقة وكونه تابعاً، يمكن أن يشعر المدير بالإهانة والتحدي من لغة جسد الموظف، وربما تصبح وظيفته الآن على المحك. وتعتبر المحاكاة فعالة أيضاً لردع الشخصيات "المتعالية" التي تحاول السيطرة، أو تجريدها من سلاحها. ومعروف عن المحاسبين والمحامين والمديرين استخدامهم للغة جسد متعالية في وجود من يعتبرونهم أدنى منهم مكانة. ومن خلال المحاكاة، يمكنك أن تربكهم وتجبرهم على تغيير وضعهم. ولكن إياك أن تفعل ذلك مع رئيسك في العمل.

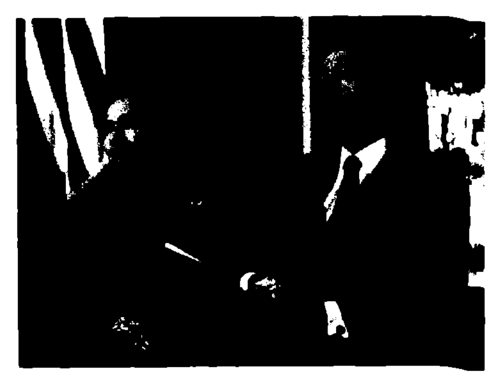


يتشاركون نفس الوقفة ونفس لغة الجسد، كما أن المسافة القريبة بينهم توضح أنهم أصدقاء، يؤدون عملهم بطريقة واحدة، ولهم نفس الأهداف

من يحاكي من؟

يظهر البحث أنه عندما يتخذ قائد المجموعة إيماءات وأوضاعاً معينة، سيقلده التابعون، وعادة ما سيحدث ذلك بالترتيب حسب مكانتهم. كما يميل القادة إلى أن يكونوا أول المجموعة عند الدخول من أحد الأبواب. ويحبون الجلوس على طرف الأريكة أو الطاولة، وليس في المنتصف. وعندما يدخل مجموعة من المديرين التنفيذيين إلى الحجرة، فالأعلى مكانة هو من سيدخل أولاً في المعتاد. وعندما يجلسون في غرفة الاجتماعات، فعادة ما يجلس رئيسهم عند رأس المائدة التي يجلسون عليها، وغالباً ما يكون هذا الموضع هو الأبعد عن الباب. وإذا جلس الرئيس في وضع المنجنيق، فمن المرجح أن يقلده مرءوسوه بترتيب أهميتهم داخل المجموعة. ويمكنك أن ترى في الاجتماعات كيف "ينحاز" الأشخاص للآخرين بمحاكاة لغة جسدهم. وهذا يجعلك ترى من سيصوت معك، ومن سيصوت ضدك.

وتعد المحاكاة استراتيجية جيدة يمكنك استخدامها إذا كنت جزءاً من فريق يلقي عرضاً تقديمياً. قرر مقدماً أنه عندما يستخدم المتحدث باسم الفريق إيماءة معينة أو يتخذ وضع جسد معين أثناء التحدث، يكون على الفريق بأكمله أن يقلده. هذا لن يعطي فريقك مظهراً متماسكاً قوياً فحسب، ولكن من الممكن أيضا أن يرهب منافسيك الذين سيشكون أن هناك شيئاً على وشك الحدوث، رغم أنهم لا يعرفون ما هو هذا الشيء على وجه التحديد.



ربما كان بيل كلينتون أقوى رجل في العالم في وقت من الأوقات، ولكن عندما كانت هيلاري تومئ بطريقة معينة، كان يقلدها، وعندما كانا يسيران ويداهما متشابكتان، كانت يدها تعلو يده في الغالب

عند عرض الأفكار والمنتجات والخدمات على زوجين. فمراقبة من يحاكي من تظهر من فيهما يمتلك القوة المطلقة أو لديه حق اتخاذ القرار. فإذا كانت المرأة هي التي تستهل الحركات، مهما كانت صغيرة، كوضع قدم خلف أخرى أو تشبيك أصابعها أو استخدام مجموعة من إيماءات التقييم، وكان الرجل يقلدها، فليس هناك جدوى في أن تطلب منه القرار، فهو لا يملك سلطة اتخاذه.



أثناء سيرهما، تشارلز يقود، وكاميلا تتبعه في الخلف بقليل. بعد بدء الحرب على العراق في ٢٠٠٣، بدأ توني بلير في محاكاة إيماءة "الإبهامين في الحزام" التي يستخدمها جورج بوش

ملخص

محاكاة لغة جسد شخص آخر تشعره بتقبلنا له، وتخلق رابطة بيننا وبينه، وهي ظاهرة تحدث بصورة طبيعية بين الأصدقاء والأشخاص ذوي المكانة المتساوية. وبالعكس، فنحن نقرر عمداً عدم محاكاة الأشخاص الذين لا نحبهم أو الغرباء، مثل هؤلاء الذين نصادفهم في وسائل المواصلات، أو في طابور السينما.

وتعد محاكاة لغة جسد الشخص الآخر وأسلوبه في الكلام واحدة من أكثر الطرق فعالية لبناء الألفة معه بسرعة. عند مقابلة شخص للمرة الأولى، قم بمحاكاة طريقة جلوسه، ووضع وزاوية جسده، وإيماءاته، وتعبيراته، ونبرة صوته. وقبل أن يمضي وقت طويل، سوف يبدأ هذا الشخص في الشعور بأن فيك شيئاً يعجبه، وسيصف رفقتك بأنها "طيبة". وهذا لأنه سيرى فيك صورة له. ولكن يوجد تحذير مهم هنا: لا تفعل ذلك مبكراً جداً في أول مقابلة لك مع الشخص؛ فكثيرون من الناس أصبحوا على دراية باستراتيجيات المحاكاة منذ صدور كتابنا الأصلي Body Language (أو "لغة الجسد")، كما أن أكثر من ١٠٠ مليون شخص قد شاهدوا البرامج التليفزيونية التي تلته. وعندما يتخذ الشخص وضعاً معيناً، فأمامك خيار من ثلاثة: تتجاهل هذا الوضع، أو تفعل شيئاً آخر، أو تقوم بمحاكاته. والمحاكاة تعود بفوائد كبيرة. ولكن لا تحاكِ إشارات الشخص السلبية أبداً.

الفصل ١٣

الإشارات السرية للسجائر، والنظارات، والماكياج



التدخين إشارة خارجية تدل على اضطراب أو صراع داخلي، ومعظم التدخين لا يتعلق بإدمان النيكوتين بقدر ما يتعلق بالحاجة إلى الطمأنينة. إنه أحد الأنشطة التي يستخدمها الناس في مجتمع اليوم الذي يحتوي على قدر مرتفع من الضغوط لتخفيف التوتر الذي يتراكم في العمل وفي المواجهات الاجتماعية. فمثلاً، معظم الناس يشعرون بالتوتر أثناء الانتظار خارج غرفة عمليات طبيب الأسنان لخلع أحد الأسنان. وفي حين قد يخفي المدخن قلقه وتوتره بالتسلل للخارج لتدخين سيجارة، فإن غير المدخنين يقومون بأداء طقوس أخرى مثل مضغ العلك، أو قضم الأظافر، أو النقر بالأصابع والأقدام، أو ضبط الأزرار، أو حك الرأس، أو العبث بشيء في أيديهم، أو غيرها من الإيماءات التي تخبرنا أنهم بحاجة للأمان والاطمئنان. والمجوهرات أغراض أخرى شائعة الاستخدام لنفس السبب؛ فهي تحظى بقيمة لأنها تسمح لأصحابها بالعبث بها وتفريغ مشاعر عدم الأمان، أو الخوف، أو نفاد الصبر، أو نقص الثقة فيها.

وتوضح الدراسات الآن وجود علاقة واضحة بين رضاعة الطفل من ثدي أمه أو رضاعته خارجياً وبين احتمال أن يصبح مدخناً عندما يبلغ. وقد وجد أن الأطفال الرضع الذين كانوا يعتمدون بشكل كبير على اللبن الصناعي يمثلون الأغلبية العظمى من المدخنين البالغين وأنهم أيضاً أكثر المدخنين شراهة. في حين أنه كلما طالت فترة رضاعة الطفل من ثدي أمه، قلت احتمالات أن يصبح مدخناً عندما يكبر. ويبدو أن الأطفال الذين يرضعون من أثداء أمهاتهم يتلقون من الثدي قدراً من الراحة والارتباط والأمان أكبر من الذي يحصلون عليه إذا رضعوا من زجاجة خارجية، والنتيجة هي أن الأطفال الذين يعتمدون على الرضاعة الخارجية يستمرون -عندما يكبرون- في البحث عن الراحة والأمان عن طريق مص الأشياء. إن المدخنين يستخدمون السجائر لنفس السبب الذي يجعل الطفل يمص غطاءه أو إبهامه.

الأطفال الذين يرضعون من زجاجة خارجية تزيد احتمالات كونهم مدخنين ثلاثة أضعاف الأطفال الذين يرضعون من ثدي أمهاتهم.

ولم تكن احتمالات أن المدخنين كانوا يمصون إبهامهم عندما كانوا أطفالاً أكثر بثلاثة مرات فقط، وإنما ظهر أيضاً أنهم كانوا أكثر عصبية من غير المدخنين وأنهم يعانون من أنواع مختلفة من الولع الشفهي بمص الأشياء مثل ذراع النظارة. أو قضم الأظافر، أو مضغ الأقلام، أو عض الشفة، ومضغ الأقلام الرصاص. من الواضح إذن أن العديد من الرغبات، بما فيها الرغبة في مص الأشياء والشعور بالأمان، هي رغبات تم إشباعها لدى الأطفال الذين رضعوا من ثدي الأم ولكن ليس هؤلاء الذين كانوا يعتمدون على الرضاعة الخارجية.

نمطا التدخين

هناك نوعان أساسيان من المدخنين؛ مدمنو التدخين، والمدخنون في المناسبات الاجتماعية.

توضح الدراسات أن الأنفاس الصغيرة السريعة من السيجارة تحفز المخ. وتمنح مستوى أعلى من الوعي واليقظة في حين أن الأنفاس الطويلة العميقة البطيئة تعمل كعقار مسكن. مدمنو التدخين يعتمدون على الآثار المسكنة للنيكوتين

لمساعدتهم في التعامل مع الضغط والتوتر، ويأخذون أنفاساً طويلة عميقة ويدخنون وحدهم أيضاً. والمدخنون الاجتماعيون عادة ما لا يدخنون إلا في حضرة الآخرين أو "عند تناول بعض المشروبات". وهذا يعني أن التدخين بالنسبة لهم هو إيماءة اجتماعية لخلق انطباعات معينة لدى الآخرين. وفي التدخين الاجتماعي، يتم تدخين السيجارة في ٢٠٪ فقط من الوقت منذ إشعالها وحتى إطفاءها في شكل أنفاس قصيرة سريعة، في حين أن نسبة الـ ٨٠٪ المتبقية تكون مخصصة لصنع سلسلة من حركات وإيماءات وطقوس لغة الجسد الخاصة.

معظم التدخين الاجتماعي هو جزء من الطقوس الاجتماعية.

تشير دراسة أجراها آندي باروت، من جامعة إيست لندن East London، إلى أن ٨٠٪ من المدخنين يقولون إنهم يشعرون بقدر أقل من الضغط عندما يدخنون. ومع ذلك فإن مستويات الضغط لدى المدخنين البالغين أعلى بقدر بسيط منها لدى غير المدخنين، وهي ترتفع أكثر بينما ينمي المدخنون عادة التدخين بانتظام. وقد وجد باروت أيضاً أن الإقلاع عن التدخين يقلل فعلياً مستويات الضغط. ويوضح العلم الآن أن التدخين ليس وسيلة للتحكم في الحالة المزاجية لأن إدمان النيكوتين يرفع مستويات الضغط. والأثر المهدئ المزعوم للتدخين فقط يعبر عن انعكاس حالة التوتر والتهيج التي تحدث عند انسحاب النيكوتين من جسم المدخن. وبعبارة أخرى، تكون حالة المدخن طبيعية أثناء التدخين، ويشعر بالضغط عندما لا يدخن. وهذا يعني أنه لكي يشعر المدخن بأنه طبيعي، يجب أن تكون هناك سيجارة مشتعلة دائماً في فمه! وعلاوة على ذلك، عندما يقلع المدخن عن التدخين، يصبح أقل شعوراً بالضغط بشكل تدريجي مع مرور الوقت. إن التدخين يعبر عن عكس حالة التوتر والضغط التي تنشأ عن نقص نسبة النيكوتين في الدم.

وتوضح الدراسات أن الحالات المزاجية السيئة تحدث خلال الأسابيع القليلة الأولى من الإقلاع عن التدخين، ولكن يتبع ذلك تحسن هائل بمجرد أن يتخلص الجسم نهائياً من النيكوتين، وهو ما يؤدي إلى انخفاض التوق للمخدر والضغط الناتج عنه.

*التدخين أشبه بأن تضرب نفسك على رأسك بمطرقة
حتى تشعر بالتحسن عندما تكف عن ذلك.*

وعلى الرغم من أن التدخين أصبح ممنوعاً الآن في العديد من الأماكن والبيئات فمن المفيد أن تفهم الارتباط بين إيماءات لغة جسد المدخن وموقف هذا الشخص إن إيماءات التدخين تلعب دوراً مهماً في تقييم الحالات العاطفية لأنها تؤدى عادة بأسلوب طقسي يمكن التنبؤ به يستطيع أن يمنحك تلميحات مهمة حول الحالة الذهنية للمدخن أو ما يحاول الوصول إليه أو تحقيقه. يشتمل طقس تدخين السجائر على إيماءات النقر، والثني، ونفض الرماد، والتلويح باليد وغيرها من الإيماءات الصغيرة التي تدل على أن الشخص يشعر بقدر من التوتر قد يكون أعلى من الطبيعي.

الاختلافات بين الرجال والنساء

عندما تدخن النساء، غالباً ما تمسكن بالسيجارة في وضع مرتفع بينما يكون معصم اليد مائلاً للخلف فيما يعرف بإيماءة المعصم. مع ترك مقدم الجسد مكشوفاً وعندما يدخن الرجال، يحافظون على استقامة المعصم لتجنب أن يبدوا مخنثين ويخفضون اليد التي يمسكون بها السيجارة لأسفل تحت مستوى الصدر بعد أخذ النفس، بحيث يحافظون على حماية مقدم الجسد طوال الوقت.

والرجال والنساء معاً يأخذون نفس عدد الأنفاس من السيجارة، ولكن الرجال يحتفظون بالدخان داخل رئاتهم لفترة أطول. وهذا يجعلهم أكثر عرضة للإصابة بسرطان الرئة من النساء.



النساء يستخدمن السيجارة كإيماءة اجتماعية لكشف الجسد والمعصم؛
والرجال يغلقون أجسادهم عند التدخين ويفضلون المسكة السرية للسيجارة

غالباً ما يستخدم الرجال **مسكة القبضة** عند التدخين، خاصة إذا كانوا يحاولون أن يبدوا كتومين، حيث يجعلون السيجارة مختفية داخل راحة اليد. ويشيع استخدام هذه الإيماءة في الأفلام السينمائية بواسطة الممثلين الذين يلعبون دور الرجال الأقوياء أو الذين يمثلون أدوار الأشرار والمشبوهين.

كيف تكتشف القرار الإيجابي أو السلبي

سواء كان للشخص موقف إيجابياً أو سلبي تجاه ظروفه الحالية، فإن هذا الموقف يظهر بوضوح من خلال الاتجاه الذي يزفر فيه الدخان، لأعلى أو لأسفل. إننا نزعم هنا أن المدخن لا يزفر الدخان لأعلى من أجل تجنب مضايقة أو إزعاج الآخرين، وأنه كان لينفس الدخان في أي اتجاه يريد. إن الشخص الذي يشعر بالإيجابية، أو التفوق، أو الثقة تجاه ما يراه أو يسمعه ينفس الدخان لأعلى معظم الوقت. وعلى النقيض من ذلك، فإن الشخص الذي يعاني من حالة ذهنية سلبية، أو يريد التكتم على شيء، أو يشعر بالريبة ينفس الدخان لأسفل معظم الوقت. ونفخ الدخان لأسفل من جانب الفم يدل على موقف أكثر سلبية أو تحفظاً.





نفخ الدخان لأسفل: سلبي، متكتم، مرتاب   نفخ الدخان لأعلى: واثق، متفوق، إيجابي

في الأفلام السينمائية، عادة ما يظهر قائد عصبة ركاب الدراجات البخارية أو قائد مجموعة المجرمين كشخص قوي، عدواني يلقي رأسه بحدة للخلف بينما يدخن وينفس الدخان في زفرات بطيئة دقيقة نحو السقف لإظهار تفوقه لباقي

أفراد العصابة. وعلى النقيض، كان هامفري بوجارت يظهر دائماً في دور فرد العصابة أو الفتى القوي الذي يمسك بسيجارته معكوسة في يده وينفخ الدخان لأسفل من جانب فمه بينما يخطط للفرار من السجن أو لنشاط إجرامي آخر. ويبدو أن هناك أيضاً علاقة بين مدى شعور الشخص بالإيجابية أو السلبية والسرعة التي ينفس بها الدخان. فكلما زادت سرعة نفس الدخان لأعلى كان التعبير عن التفوق أو السمو أو الثقة أكبر؛ وكلما زادت سرعة نفس الدخان لأسفل كان شعوره أكثر سلبية.

إذا كان المدخن يلعب الورق وحصل على مجموعة أوراق جيدة، فالأرجح أنه سينفس الدخان لأعلى، في حين أنه إذا حصل على مجموعة أوراق سيئة فالأرجح أنه سينفسه لأسفل. وفي حين أن بعض لاعبي الورق يستخدمون وجهاً خالياً من التعبيرات عند لعب الورق كوسيلة لعدم إظهار أي إشارات جسدية قد تفضح أمرهم، فإن لاعبين آخرين يحبون التمثيل ويستخدمون لغة جسد مضللة لخداع اللاعبين الآخرين وإعطائهم شعوراً زائفاً بالأمان. فإذا حصل لاعب بوكر مثلاً على أربعة أوراق من نوع واحد وأراد هذا اللاعب أن يخدع اللاعبين الآخرين، فإنه يمكن أن يلقي الأوراق على المنضدة باستياء، ويسب ويلعن. ويثني ذراعيه أمام صدره، ويعطي تعبيراً وجهياً يدل على أنه حصل على أوراق سيئة. ولكنه بعد ذلك يتراجع في مقعده بهدوء ويسحب سيجارة ويشعلها وينفس الدخان لأعلى. وبعد ذلك يقوم بإيماءة البرج. سيكون من غير الحكمة من جانب اللاعبين الآخرين حينها أن يقوموا بذلك الرهان، لأنهم سيخسرون على الأرجح. وتظهر ملاحظة إيماءات التدخين في مواقف البيع أنه عندما يعرض المنتج أو الخدمة على المدخن فإن هؤلاء الذين يتوصلون إلى قرار إيجابي ينفخون الدخان لأعلى، في حين أن الذين قرروا عدم الشراء ينفخون الدخان لأسفل.

والدراسة الأصلية التي أجريناها على المدخنين عام ١٩٧٨ أظهرت أن المدخنين يستغرقون وقتاً أطول كثيراً من غيرهم للتوصل إلى قرار في المفاوضات، وأنه يتم أداء طقس التدخين كثيراً جداً خلال لحظات التفاوض المشحونة بالتوتر.

ويبدو أن المدخنين يستطيعون تأجيل اتخاذ القرار عن طريق تحويل انتباههم إلى عملية التدخين. لذا، إذا كنت تريد قراراً سريعاً من شخص مدخن، فتفاوض معه في غرفة تحتوي على لافتة كبيرة تقول "ممنوع التدخين".

مدخنو السيجار

دائماً ما كان السيجار يستخدم كوسيلة لإظهار التفوق بسبب ثمنه الباهظ وحجمه الكبير. فالمدير التنفيذي الأعلى مكانة، وزعيم العصابة، وأصحاب المكانة السامية المرموقة دائماً ما يظهرون في صورة مدخني السيجار. ويستخدم السيجار في الاحتفال بنصر أو إنجاز أو حدث مهم مثل ميلاد طفل، أو حفل زفاف، أو إتمام صفقة عمل كبيرة، أو الفوز باليانصيب. ليس من العجب إذن أن معظم الدخان الذي ينفسه مدخنو السيجار يخرج في اتجاه الأعلى. وفي عشاء احتفال تم توزيع السيجار فيه بلا تحفظ، لاحظنا أنه من بين ٤٠٠ مدخن للسيجار، كان ٣٢٠ مدخناً ينفسون الدخان لأعلى.

كيف ينهي المدخنون الجلسات

معظم المدخنين يدخنون سجائرهم حتى تصل لطول معين قبل إطفائها في المنفضة. وتميل النساء إلى إطفاء السيجارة ببطء في حين يميل الرجال إلى سحقها بالإبهام. وإذا أشعل مدخن سيجارة ثم قام بإطفائها فجأة مبكراً عن الوقت الطبيعي الذي يطفئها فيه، فإن هذا إشارة على أنه اتخذ قراره بإنهاء المحادثة. والانتباه لإيماءة الإنهاء تلك يتيح لك السيطرة على الموقف أو إنهاء المحادثة من جانبك، بحيث تبدو فكرة إنهاء الأمور فكرتك أنت.

كيف تفهم إيماءات النظارات

جميع الوسائل الصناعية التي يستخدمها المرء تقريباً تعطيه فرصة لأداء عدد من الإيماءات المعبرة الكاشفة، وتلك هي الحال بالتأكيد مع الأشخاص الذين يضعون النظارات. وإحدى الإيماءات الأكثر انتشاراً هي إيماء وضع ذراع إطار النظارة في الفم.



استخدام النظارة للحصول على مزيد من الوقت

كما أوضح ديزموند موريس، فإن إجراء وضع الأشياء على الشفاه أو في الفم هو محاولة لحظية من جانب الشخص لاستعادة الشعور بالأمان الذي كان يشعر به عندما كان طفلاً رضيعاً يمص ثدي أمه. ويعني هذا أن إيماءة **وضع ذراع النظارة في الفم** هي في الأساس إيماءة أمان واطمئنان.

إذا كنت ترتدي نظارة، فإنك قد تشعر أحياناً كما لو كنت تنظر للحياة من خلال بكرتين من بكرات ورق الحمام، ولكن الآخرين في الواقع يرونك على أنك شخص مجتهد وذكي، خاصة في المراحل الأولى من مقابلتهم لك. في إحدى الدراسات، تم تصنيف الأشخاص الذين تم تصويرهم وهم يرتدون النظارات على أنهم أكثر ذكاءً بمقدار ١٤ نقطة بالمقارنة بما حصلوا عليه من نقاط من خلال صورهم بدون نظارات. إلا أن هذا التأثير لم يستمر لأكثر من خمس دقائق، لذا سيكون من الحكمة أن تفكر في ارتداء نظارتك لفترات قصيرة فحسب.

إلا أن تأثير المظهر "الذكي" يقل إذا كنت تضع نظارة ذات عدسات كبيرة الحجم، أو نظارة ذات إطارات ملونة، أو نظارة توجد على إطارها حروف مشتتة. وارتداء نظارة أكبر بدرجة واحدة من حجم الوجه يمكن أن يجعل الأشخاص الأصغر سناً يبدون أكبر سناً، وأكثر جدية، وأكثر تسلطاً.



النظارات ذات الإطارات السميكة قد تجعلك تبدو أكثر صدقاً وذكاءً،
الإطارات المبهرجة لا تفعل ذلك

وفي دراستنا باستخدام صور لأوجه الناس، وجدنا أنه عندما تضيف نظارة إلى وجه الشخص في سياق العمل. فإن المتلقين يصفون هذا الشخص بأنه جاد، وذكي، ومجتهد، ومتحفظ، ومتعلم، وصادق. وكلما كان إطار النظارة أكثر سمكاً، كان استخدام هذه الصفات أكثر تكراراً، بغض النظر عما إذا كان الوجه لرجل أم امرأة. يحتمل أن سبب هذا هو أن قادة الأعمال والشركات الذين يرتدون النظارات يستخدمون إطارات أكثر سمكاً. لذا فإن النظارات تكون بمثابة تعبير عن القوة والسلطة في بيئات العمل. والنظارات التي لا إطار لها، أو ذات الإطار الصغير أو النحيف توصل صورة عجز وخضوع وتقول إنك أكثر اهتماماً بالموضة من العمل. والعكس صحيح في السياقات الاجتماعية، فأنت في هذه المواقف تسوق نفسك كصديق أو رفيق. إننا ننصح الأشخاص من أصحاب المناصب والنفوذ باستخدام إطارات أكثر سمكاً وقوة في المواقف الجادة، مثل قراءة الميزانية المالية للشركة، وننصح بارتداء النظارات التي لا إطار لها عند محاولة توصيل صورة "الفتى اللطيف" أو "الانتماء للمجموعة".

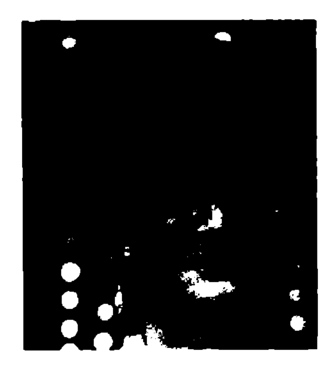
أساليب المماطلة

كما هي الحال مع تدخين السجائر، فإن حركة وضع ذراع النظارة في الفم يمكن استخدامها للمماطلة أو تأجيل اتخاذ القرار. في المفاوضات، وجد أن تلك الإيماءة تظهر بشكل متكرر كثيراً عندما يطلب من الشخص اتخاذ قرار. كما أن خلع النظارة وتنظيف عدساتها بشكل مستمر طريقة أخرى يستخدمها من يرتدون النظارات لكسب مزيد من الوقت قبل اتخاذ قرار ما. فعندما ترى هذه الإيماءة بعد أن تطلب من أحدهم قراراً ما مباشرة، يكون الصمت هو أفضل أسلوب يمكنك استخدامه.

والإيماءة التي تلي إيماءة وضع ذراع النظارة في الفم تشير إلى نية الشخص وتتيح للمفاوض اليقظ البارع الاستجابة وفقاً لذلك. فعلى سبيل المثال، إذا أعاد الشخص وضع النظارة فوق عينيه مرة أخرى، فإن هذا عادة ما يعني أنه يرغب في رؤية الحقائق من جديد. أما طي النظارة ووضعها بعيداً فإنه إشارة على نية إنهاء المحادثة، وإلقاء النظارة على سطح المكتب هو رفض رمزي للعرض المقدم.

التحديق من فوق النظارة

الممثلون في الأفلام السينمائية خلال العشرينيات والثلاثينيات من القرن الماضي كانوا يستخدمون **التحديق من فوق النظارة** لتجسيد شخص ناقد أو مصدر أحكام مثل مدرس في مدرسة إنجليزية عامة. وغالباً ما يرتدي هذا الشخص نظارة قراءة ويجد أنه من الأكثر ملاءمة أن ينظر من فوق إطارها بدلاً من أن يخلعها تماما لينظر للشخص الآخر. ولكن أياً كان الشخص الذي يتلقى هذه النظرة فإنه قد يشعر وكأنه موضع حكم أو فحص. وعادة النظر من فوق النظارة قد تكون مكلفة للغاية لأن المتلقي قد يستجيب لهذه النظرة بردود سلبية كأن يثني ذراعيه، أو يضع ساقاً فوق أخرى، أو يتبنى موقفاً مجادلاً. فإذا كنت ترتدي نظارة، فقم بخلعها عند التحدث وقم بوضعها مرة أخرى عند الإنصات. هذا لا يجعل الشخص الآخر يسترخي فحسب، ولكنه يتيح لك السيطرة على المحادثة. فالطرف الآخر يدرك بسرعة أنك عندما تخلع النظارة، فإنك ترغب في التحدث، وأنك عندما تضعها مرة أخرى، يكون دوره في التحدث قد حان.





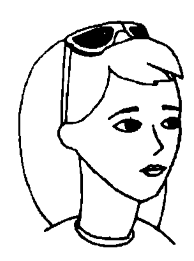
التحديق من فوق النظارة يرهب الجميع

العدسات اللاصقة يمكن أن تجعل حدقة العين تبدو أكثر اتساعاً وتجعلها دامعة ويمكن أيضاً أن تعكس الضوء. وهذا يمكن أن يعطيك مظهراً أكثر رقة وشهوانية، وهو أمر لا بأس به في المناسبات الاجتماعية، ولكنه قد يكون كارثياً في العمل، خاصة بالنسبة للنساء. فالمرأة يمكن أن تبذل كل ما بوسعها لإقناع رجل أعمال بأفكارها في حين يكون هو مفتوناً بالأثر الشهواني لعدساتها اللاصقة ولا يسمع كلمة واحدة مما تقوله له.

النظارات الملونة ونظارات الشمس غير مقبولة على الإطلاق في أماكن العمل وتثير الشكوك في البيئات الاجتماعية. لذا، عندما ترغب في توصيل رسالة تقول إنك ترى الأمور بوضوح وبدقة، يجب أن تكون عدسات نظارتك صافية نقية؛ اجعل نظارة الشمس والنظارة الملونة للأماكن الخارجية.

وضع النظارة فوق الرأس

الأشخاص الذين يرتدون نظارات شمسية داكنة في الاجتماعات يعتبرهم الآخرون متكتمين، ومثيرين للريبة، ولا يشعرون بالأمان، في حين أن هؤلاء الذين يضعونها فوق رءوسهم ينظر إليهم باعتبارهم أشخاصاً هادئين، ونشطين، ومرحين. ويرجع هذا إلى أن وضع النظارة فوق الرأس يمنح الشخص مظهراً يجعله وكأن لديه عينين كبيرتين بحدقتين واسعتين فوق شعره؛ وهذا يحاكي التأثير غير المهدد الذي يحدثه فينا الأطفال الرضع والألعاب ذات الحدقات الواسعة.



خلق تأثير "الأعين الأربعة" للحدقة الواسعة

قوة النظارات والماكياج

وضع الماكياج يضيف بالتأكيد إلى المصداقية لدى الآخرين، خاصة بالنسبة للنساء في العمل. ولكي نثبت هذا، قمنا بإجراء تجربة بسيطة. قمنا بتوظيف أربع موظفات متشابهات المظهر للمساعدة في بيع منتجاتنا التدريبية في إحدى الندوات. تم إعطاء كل واحدة منهن طاولة خاصة لعرض البضائع، وجميعهن كن يرتدين نفس الملابس. إحدى الموظفات كانت ترتدي نظارة وتضع الماكياج. والثانية كانت ترتدي نظارة ولا تضع ماكياج، والثالثة كانت تضع الماكياج ولا ترتدي نظارة، والرابعة لم تكن ترتدي نظارة أو تضع ماكياجاً. كان العملاء يقتربون من الطاولة ويتحدثون مع الموظفة عن البرامج، ويجرون محادثة مدتها أربع إلى ست دقائق في المتوسط. وعندما كان العملاء يتركون الطاولة، كنا نطلب منهم تذكر المعلومات الخاصة بشخصية ومظهر كل واحدة من الموظفات، واختيار الصفات من قائمة تعبر عن كل واحدة. وصفت الموظفة التي كانت ترتدي نظارة وتضع الماكياج بأنها واثقة، وذكية، ومثقفة، ومنفتحة. وبعض العميلات السيدات رأوا أنها واثقة ولكنها باردة، ومتعجرفة، ومغرورة أيضاً؛ وهذا يدل على أنهن ربما رأين فيها منافسة محتملة، لأن الرجال لم يروا الصفات السلبية أبداً. وحصلت الموظفة التي كانت تضع الماكياج ولا ترتدي نظارة على تقدير جيد فيما يتعلق بالمظهر الشخصي، ولكنها حصلت على تقدير أقل فيما يتعلق بالمهارات الشخصية مثل الإنصات والقدرة على خلق المودة.

وضع الماكياج يضيف بالتأكيد إلى ما يراه الآخرون في المرأة من ثقة بالذات

وحصلت الموظفتان اللتان لم تضعا الماكياج على أسوأ التقديرات في المهارات الشخصية ومهارات العرض الشخصي، وارتداء النظارة بدون وضع الماكياج لم يصنع فارقاً يذكر في موقف العملاء. معظم العملاء من النساء لاحظن الأمر عندما كان الماكياج غائباً عن وجهي الموظفتين، في حين لم يستطع معظم الرجال أن يتذكروا ما إذا كانت الموظفة تضع الماكياج أم لا. ومن المثير أن العملاء اعتقدوا أن الموظفتين اللتين كانتا تضعان الماكياج ترتديان تنورتين أقصر من اللتين كانت الموظفتان اللتان لم تكونا تضعان الماكياج ترتدياهما، وهو ما يبين أن وضع الماكياج يقدم صورة أكثر جاذبية أيضاً. والمحصلة النهائية هنا واضحة تماماً: الماكياج يمنح المرأة صورة أكثر ذكاءً، وثقة، وجاذبية، ومزيج الماكياج والنظارة في العمل يصنع أثراً إيجابياً لا ينسى لدى المشاهدين، لذا فإن ارتداء نظارة ملائمة قد يكون بمثابة استراتيجية فعالة ممتازة في اجتماعات العمل.

أحمر الشفاه

في أحد برامجنا التليفزيونية، طلبنا من تسع سيدات أن يجرين سلسلة من المقابلات مع أشخاص من الجنسين. كانت السيدات التسع تضع أحمر الشفاه في نصف المقابلات ولكنهن تزيلهن في النصف الآخر. أصبحت مواقف وتوجهات الذين أجروا المقابلات مع السيدات واضحة بعد التجربة مباشرة؛ ففي حالة وضع السيدات أحمر الشفاه واستخدامهن إيماءات الشفاه أكثر كان ينظر إليهن على أنهن أكثر اهتماماً بأنفسهن وبجذب انتباه الرجال، أما عندما استخدمن إيماءات الشفاه أقل واستخدمن ألواناً خفيفة أو فاتحة كان ينظر إليهن على أنهن أكثر اهتماماً بالعمل. وفي حالة عدم استخدامهن أحمر الشفاه كان ينظر إليهن على أنهن أكثر جدية بشأن العمل من الرجال، ولكنهن يفتقرن للمهارات الشخصية. وجميع من أجرين المقابلات من النساء تقريباً لاحظن ما إذا كانت السيدات تضعن أحمر شفاه أم لا، في حين لاحظ نصف الرجال فقط أن المرأة تضعه أم لا. يعني هذا أن السيدات يجب أن يستخدمن كميات أكبر من أحمر

الشفاه زاهي اللون في المواعيد الغرامية. ويستخدمن كمية أصغر وأقل وضوحاً في اجتماعات العمل. وإذا كانت المرأة تعمل في مجالات تروج لصورة المرأة، مثل الملابس، ومستحضرات التجميل، وتصفيف الشعر، فإن الألوان الساطعة الزاهية تكون إيجابية لأنها تبيع الجاذبية الأنثوية.

إشارات حقيبة اليد

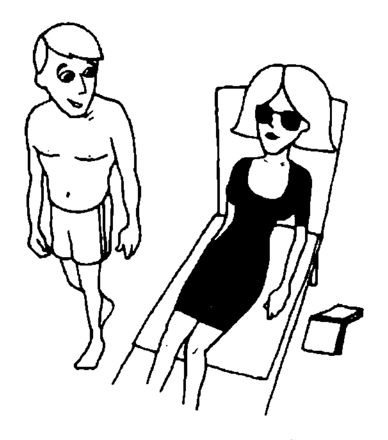
حجم حقيبة اليد مرتبط بمنزلة ومكانة صاحبها. فهؤلاء الذين يحملون حقائب يد كبيرة منتفخة يعتقد أنهم يقومون بكل العمل والأرجح أنهم يصطحبون ملفات العمل معهم إلى المنزل لأنهم لا يحسنون إدارة وقتهم. أما حقائب اليد الصغيرة النحيفة فتشير إلى أن صاحبها مهتم فقط بالنتائج النهائية، وبذلك يكون صاحب منزلة رفيعة ومكانة أعلى. احمل حقيبة يدك بيد واحدة دائماً، ويفضل أن تكون يدك اليسرى، حيث يتيح لك هذا مصافحة الآخرين بسلاسة وبدون تخبط أو تلعثم بيدك اليمنى. وإذا كنت امرأة، فلا تحملي أبداً حقيبتي يد في وقت واحد، هذا سيجعل الآخرين ينظرون إليك باعتبارك أقل حرفية وأقل تنظيماً. ولا تستخدمي حقيبة اليد أبداً كحاجز بينك وبين شخص آخر.

ملخص

بغض النظر عن نوع العنصر أو الشيء الذي نختار إمساكه، أو ارتداءه، أو تدخينه، فإن هناك إيماءات وطقوساً خاصة نعرضها دون وعي بذلك. وكلما زاد ما نستخدمه من تلك العناصر، زادت النوايا أو المشاعر التي نظهرها عن طريق الإشارات والإيماءات. وتعلم كيفية قراءة وفهم تلك الإشارات يعطيك مجموعة أخرى يمكنك ملاحظتها من تلميحات لغة الجسد.

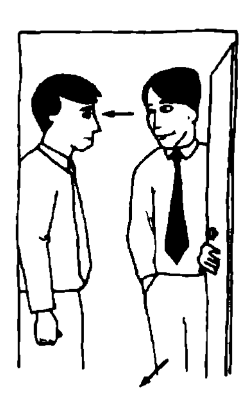
الفصل ١٤

كيف يشير الجسم إلى حيث يريد العقل أن يذهب



كثيراً ما يذهب الجسم في اتجاه،
بينما يريد العقل الذهاب في اتجاه آخر

هل سبق أن كنت تتحدث مع أحد الأشخاص، وراودك الشعور بأنه كان يفضل في تلك اللحظة التواجد في مكان آخر بدلاً من التواجد معك، رغم أنه كان يبدو مستمتعاً برفقتك؟ لو شاهدنا صورة ثابتة لهذا المشهد، من المرجح أنها ستظهر شيئين: أولاً، رأس هذا الشخص يتجه نحوك، مع وجود واضح لإشارات الوجه مثل الابتسام والإيماء. ثانياً، جسم هذا الشخص وقدماه تتجه بعيداً عنك، إما ناحية شخص آخر، وإما ناحية أحد المخارج. إن الاتجاه الذي يوجه إليه الإنسان جسمه أو قدميه يعد إشارة إلى حيث يفضل الذهاب.



الرجل على اليمين يظهر أنه يريد المغادرة

يوضح الرسم السابق رجلين يتحدثان أمام الباب. يحاول الرجل على اليسار لفت انتباه الرجل الآخر، ولكن الأخير يريد المتابعة في الاتجاه الذي يشير إليه جسده، رغم أنه يلتفت برأسه إلى الآخر اعترافاً بوجوده. ولن تصبح المحادثة بينهما مشوقة للطرفين، إلا عندما يوجه الرجل على اليمين جسمه ناحية الآخر.

وفي أي مقابلة وجهاً لوجه، عندما يقرر أحد الطرفين إنهاء المحادثة. أو يرغب في المغادرة، فسيدير جسده أو قدميه لتشيرا إلى أقرب مخرج. وإذا كنت طرفاً في هذه المحادثة، فهذه إشارة تخبرك أن عليك إما عمل شيء لتشرك الطرف الآخر في المحادثة وتثير اهتمامه بها من جديد، وإما إنهاء المحادثة بشروطك أنت، مما يسمح لك بالمحافظة على السيطرة على الموقف.

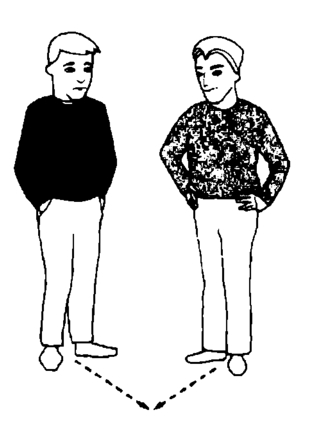
ما الذي تقوله زوايا الجسم

١. الأوضاع المفتوحة

أشرنا في السابق إلى أن المسافة بين الناس ترتبط بدرجة اهتمامهم ببعضهم البعض أو بقدر ما بينهم من تقارب وحميمية. كذلك فالزاوية التي يوجه بها الأشخاص أجسامهم تعطي أيضاً إشارات ودلائل غير لفظية على ميولهم ومواقفهم وعلاقاتهم.

ومعظم الحيوانات. إذا أرادت أن تدخل في معركة مع حيوان آخر، فإشارتها في الإعلان عن ذلك تكون بالاقتراب منه من المواجهة مباشرة. فإذا قبل الحيوان الآخر التحدي، فسيرد على ذلك بالوقوف في مواجهة مباشرة أيضاً. ونفس الشيء ينطبق على البشر. ولكن إذا أراد حيوان أن يفحص حيواناً آخر عن قرب، ولكنه لا ينوي مهاجمته. فسيتقرب منه من الجنب، تماماً كما تفعل الكلاب الودودة. ونفس الشيء أيضاً ينطبق على البشر. فالمتحدث الذي يتخذ موقفاً قوياً تجاه مستمعه. بينما يقف منتصباً ويواجهه مباشرة، سوف يرى على أنه شخص عدواني. أما المتحدث الذي يلقي بنفس الرسالة تماماً، ولكن يشير بجسده بعيداً عن المستمع. فسوف يرى على أنه شخص واثق، ويركز على تحقيق هدفه، ولكن ليس عدوانياً.

وحتى يتجنب كل طرف من الطرفين أن يراه الآخر عدوانياً، يقف بحيث يصنع جسمه زاوية قدرها ٤٥ درجة مع جسم الآخر وذلك أثناء المقابلات الودية، بحيث تتكون زاوية ثالثة قدرها ٩٠ درجة.



كل منهما يقف بزاوية ٤٥ درجة حتى يتجنب أن يبدو للآخر عدوانياً

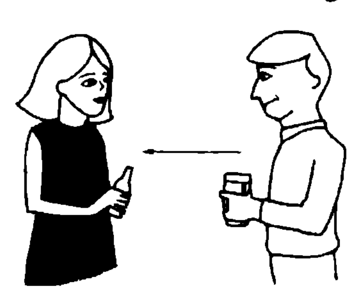
توضح الصورة السابقة رجلين يتجه جسم كل منهما بزاوية نحو نقطة وهمية ثالثة، بحيث يصبح الشكل النهائي عبارة عن مثلث. والزاوية المتكونة توضح أن المحادثة بينهما خالية من العدوانية على الأرجح، كما أنهما أيضاً يظهران حالة متماثلة من خلال المحاكاة. وتكوين المثلث يدعو شخصاً ثالثاً إلى الانضمام

للمحادثة. وإذا تم قبول شخص رابع في المجموعة، فسيتكون مربع، ثم مع الشخص الخامس ثم السادس، ستتكون إما دائرة، وإما مثلثان جديدان.

وفي المساحات الضيقة مثل المصاعد والأتوبيسات المزدحمة وقطارات الأنفاق، حيث من غير الممكن أن ندير أجسامنا بعيداً عن الغرباء بزاوية ٤٥ درجة، فإننا بدلاً من ذلك ندير رءوسنا نحو هذه الزاوية.

٢. الأوضاع المغلقة

عندما يرغب اثنان في أن تنشأ بينهما ألفة ومودة، تتغير زاوية جسد كل منهما من ٤٥ درجة إلى "صفر" درجة؛ بمعنى أنهما سيتواجهان مباشرة. وسوف يستخدم كل من الرجل والمرأة هذا الوضع عند الرغبة في الاستحواذ على انتباه الطرف الآخر، بالإضافة إلى إيماءات التودد والمغازلة الأخرى عند محاولة التقرب. ولن يكتفي الرجل بتوجيه جسده نحو المرأة، ولكنه سيقلل أيضاً المسافة بينهما؛ حيث إنه سيقتحم منطقتها الحميمة. وكي تبدي المرأة موافقتها على تقربه منها، تحتاج فقط إلى جعل جسمها يصنع زاوية قدرها "صفر" مع جسمه، أي تواجهه مباشرة، وتسمح له بالدخول إلى حيزها الشخصي. وعادة ما تكون المسافة بين شخصين يقفان في الوضع المغلق أقل منها عندما يقفان في الوضع المفتوح.



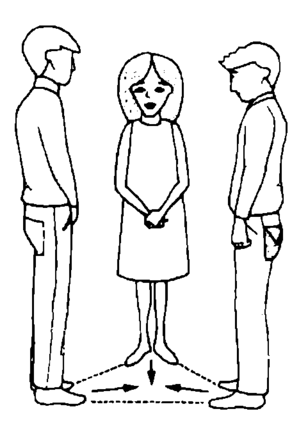
يوجه جسده نحوها مباشرة في الوضع المغلق، في محاولة لجذب انتباهها

وبالإضافة إلى إشارات الملاطفة والتودد، فربما يحاكي كل طرف إيماءات الآخر ويزيد من اتصاله معه بالعين، بالطبع إذا كان كل منهما مهتماً بالآخر. ويمكن أن يستخدم الوضع المغلق أيضاً بين شخصين يضمر كل منهما موقفاً عدائياً تجاه الآخر، وذلك من أجل إظهار التحدي.

وقد أظهر البحث أن الرجال يخشون التعرض للهجوم من الأمام، وأنهم أكثر احتراساً من الاقتراب بالمواجهة، بينما تخشى النساء التعرض للهجوم من الخلف، وتحترس من أي اقتراب منها من الوراء. لذلك يجب على الرجل والمرأة على حد سواء تجنب الوقوف وجهاً لوجه مباشرة مع رجل يقابلانه تواً؛ لأنه سيعتبر ذلك عدوانية من الرجل، واهتماماً جنسياً من المرأة. وإذا كنت رجلاً، فمن المقبول أن تقترب من المرأة من الأمام، ويمكنك بعد ذلك تعديل زاوية جسمك لتصبح ٤٥ درجة.

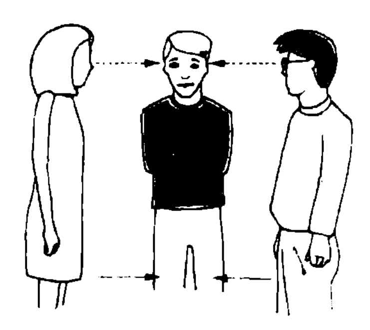
كيف نستبعد الآخرين

يوضح الرسم التالي الوضع المفتوح بزاوية ٤٥ درجة وقد اتخذه الطرفان الأصليان في المحادثة، مما يدعو أو يشجع شخصاً ثالثاً على الانضمام إليها.



وضع المثلث المفتوح يشجع دخول شخص ثالث

وإذا أراد شخص ثالث الانضمام إلى اثنين يقفان في وضع مغلق، فسوف يسمح له بذلك فقط عندما يعدل كل منهما زاوية جسمه من أجل تكوين المثلث. أما إذا لم يكن الشخص الثالث مرحباً به، فسوف يحافظ الاثنان على الوضع المغلق، ويوجهان رأسيهما فقط نحوه كإشارة على الاعتراف بوجوده، ومن المرجح أن يبتسما له بشفتين مضمومتين.

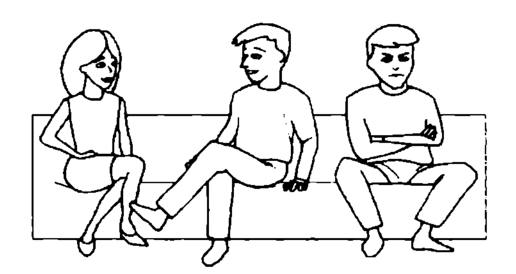


حان وقت الرحيل: الشخص الجديد
غير مرحب به من الاثنين

وربما تبدأ المحادثة بين ثلاثة أشخاص في وضع المثلث المفتوح، ولكن في النهاية ربما يتحول اثنان إلى الوضع المغلق لاستبعاد الشخص الثالث، وتكون هذه إشارة واضحة تخبره أن عليه الرحيل لتجنب الحرج.

الإشارة بالجسم عند الجلوس

يعتبر وضع قدم على أخرى والإشارة بها في اتجاه شخص آخر علامة على الاهتمام به أو قبوله. وإذا تجاوب هذا الشخص مع هذا الاهتمام، فسيضع هو الآخر قدماً على أخرى ويشير بها إلى الشخص الأول. ومع تزايد اهتمام كل طرف بالآخر، سوف يبدأ كل منهما في محاكاة حركات وإيماءات الآخر.



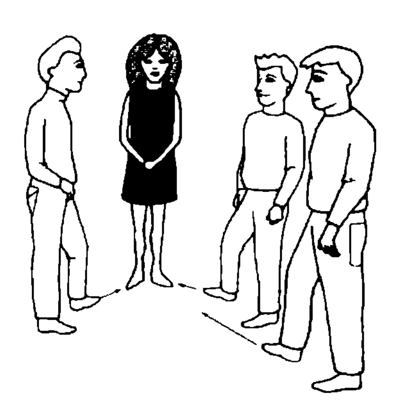
يستخدم الاثنان الإشارة بالجسم للتقريب بينهما،
ولاستبعاد الرجل الجالس على اليمين

في الصورة السابقة، كون الرجل والمرأة على اليسار وضعاً مغلقاً يستبعد كل

الآخرين تماماً، مثل الرجل الجالس على اليمين. والطريقة الوحيدة التي يستطيع بها هذا الرجل الاشتراك في المحادثة هي أن يحرك مقعده إلى وضع يقابل فيه هذين الاثنين ومحاولة تكوين المثلث، أو يقوم بأي شيء آخر لكسر وضعهما المغلق. ولكنهما الآن يريدان منه أن يذهب في تمشية طويلة.

الإشارة بالقدم

تعمل القدمان كمؤشرين يوضحان الاتجاه الذي يريد عقل الشخص الذهاب إليه، وليس هذا فقط، ولكنهما يشيران أيضاً إلى الأشخاص الذين يعتبرهم الأكثر جاذبية. تخيل أنك في مناسبة اجتماعية، وأنك لاحظت مجموعة تضم امرأة واحدة وثلاثة رجال، وأن الرجال على ما يبدو هم من يمسكون بزمام المحادثة، أما المرأة فتكتفي بالاستماع. ثم تلاحظ بعد ذلك أن الرجال جميعاً يشيرون بقدمهم الأمامية نحو المرأة.



تشير الأقدام إلى ما في عقول أصحابها

من خلال هذه الإشارة البسيطة غير اللفظية، يحاول كل منهم إخبار المرأة بأنه مهتم بها. أما هي فسترى إيماءات القدم هذه على مستوى اللاوعي، ومن المرجح أن تظل مع هذه المجموعة طالما أنها تشعر باهتمامهم بها. وهي تقف وقدماها مضمومتان (وضع محايد)، ويمكن في النهاية أن تشير بإحدى قدميها نحو الرجل الذي تجده أكثرهم تشويقاً وجاذبية.

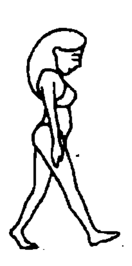
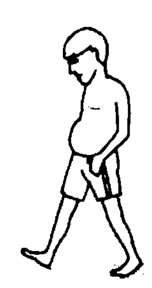
ملخص

قليل من الناس هم من يفكرون في أهمية الإشارة بالجسم والقدم في التأثير على مواقف واستجابات الآخرين. فإذا أردت أن تجعل الآخرين يشعرون بالارتياح. فاستخدم الوضع المفتوح بزاوية ٤٥ درجة، وعندما تحتاج إلى ممارسة ضغط عليهم، فاستخدم وضع المواجهة المباشرة. يتيح الوضع المفتوح بزاوية ٤٥ درجة للشخص الآخر أن يفكر ويتصرف بحرية وبشكل مستقل، بدون أن يشعر بأنك تضغط عليه. تجنب تماماً الاقتراب من الرجال مباشرة من الأمام، أو الاقتراب من النساء مباشرة من الخلف.

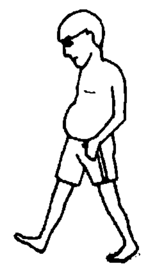
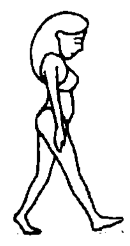
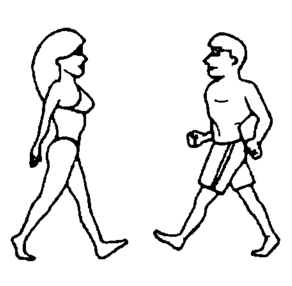
ويتطلب إتقان هذه المهارات الخاصة بتوجيه الجسد قليلاً من التدريب والممارسة، ولكنك ستستخدمها بتلقائية بعد وقت قصير. وفي معاملاتك اليومية مع الآخرين، يمكنك من خلال الإشارة بالجسم والقدم، واستخدام مجموعات الإيماءات الإيجابية -مثل فتح الذراعين، وإظهار راحتي اليدين، والميل بالجسم للأمام، وإمالة الرأس، والابتسام- أن تجعل من السهل على الآخرين ليس الاستمتاع برفقتك فحسب، ولكن التأثر بوجهة نظرك أيضاً.

الفصل ١٥

إيماءات التودد وإشارات الانجذاب

١. رجل وامرأة يقتربان من بعضهما على الشاطئ

٢. عندما يرى كل منهما الآخر

٣. بعدما يمران

وجد د. ألبرت شيفلن، مؤلف كتاب Body Language and the Social Order (أو "لغة الجسد والنظام الاجتماعي")، أنه عند التواجد مع أفراد من الجنس الآخر، تحدث للإنسان تغيرات فسيولوجية معينة. فقد وجد أن العضلات تصبح مشدودة ومتوترة بشكل واضح استعداداً للقاء جنسي محتمل، وتقل "الانتفاخات" حول الوجه والعينين، ويختفي ارتخاء الجسم، ويبرز الصدر، ويتم شفط البطن

تلقائياً، ويزول ترهل البطن، ويتخذ الجسم وضعاً منتصباً، ويبدو مظهر الشخص أكثر شباباً. وقد لاحظ أن كلاً من الرجال والنساء يسيرون برشاقة ونشاط أكثر؛ علامة على الصحة والحيوية، وللدلالة على ملاءمتهم كشريك محتمل. الرجل يحاول الظهور أكثر طولاً، ويبرز فكه، ويضخم صدره؛ وذلك حتى يبدو مسيطراً. والمرأة المهتمة به تستجيب بالتأكيد بإبراز صدرها، وإمالة رأسها، وملامسة شعرها، وكشف معصميها، وبالتالي تبدو خاضعة.

والمكان المثالي لملاحظة هذه التغيرات يكون على الشاطئ، عندما يقترب رجل وامرأة من بعضهما من مسافة بعيدة، وتحدث هذه التغيرات عندما يقتربان من بعضهما البعض بما يكفي لتلاقي بصرهما، ثم تستمر هذه التغيرات إلى أن يتجاوز أحدهما الآخر، وعند ذلك تعود وضعيتهما الأصلية كما كانت.

وتعتبر لغة الجسد جزءاً أساسياً في عملية التودد والمغازلة؛ لأنها توضح مدى استعدادنا للارتباط، ومدى ما نحن عليه من جاذبية، أو استعداد، أو تحمس، أو إثارة، أو إحباط. ومن إشارات التودد ما يستخدم بصورة واعية ومتعمدة، إلا أن منها ما يتم بدون وعي تماماً، مثل تلك التي أشرنا إليها منذ قليل. ولازال هناك غموض فيما يتعلق بالكيفية التي نتعلم بها هذه الإشارات، غير أن البحث يظهر الآن أن الكثير منها ربما يكون فطرياً.

ظهور الذكر الملون

في أغلب الثدييات، يكون الذكر هو من يكتسي بالألوان المبهرة حتى يثير إعجاب الإناث غير الملونة على الإطلاق. ولكن المسألة معكوسة عند البشر. فلقرون طويلة، كانت المرأة تقوم بالجانب الأكبر من "الدعاية" الجنسية، عن طريق التزين بالملابس الحافلة بالألوان والحلي والمجوهرات، بالإضافة إلى تلوين وجوههن. والاستثناء الوحيد لذلك كان في أوروبا خلال القرنين السادس عشر والسابع عشر، عندما كان الرجال يتزينون بالشعر المستعار والملابس الملونة، ويتفوقون في أزيائهم على أي امرأة عادية. كما يجب أن نتذكر أيضاً أنه من الناحية التاريخية، بينما تزينت النساء للفت أنظار الرجال، فالرجال أيضاً قد تزينوا

في ملابسهم إما لإظهار المكانة، وإما لإرهاب الأعداء. واليوم نرى عودة لظهور الذكر المهووس بذاته. والذي بدأ للمرة الثانية يزين نفسه كالطاووس. فنحن نرى الآن لاعبي كرة القدم الذين يتجهون إلى بيوت التجميل للعناية بالوجه وعمل المانيكير، والمصارعين الذين يصبغون شعرهم. وقد شهدنا في الولايات المتحدة ظهور الذكر الذي يقلد أنماط السلوك النسائية؛ فيقوم بعمل المانيكير والباديكير. ويلون شعره، ويرتدي أزياء مزخرفة، ويذهب إلى الجاكوزي، ويأكل الأطعمة النباتية العضوية، ويستخدم حقن البوتكس وعمليات شد الوجه، وعلى صلة بجانبه "الأنثوي". ورغم أن مثل هؤلاء الرجال يبدون غريبي الأطوار في نظر الكثير من الرجال العاديين أو "المستقيمين"، فإن ملاحظتنا تظهر أنهم ينقسمون إلى ثلاث فئات: الشواذ جنسياً، والمخنثين، والرجال الذين يدركون أن ممارسة السلوكيات الأنثوية التقليدية هي طريقة رائعة للتعرف على الكثير من النساء.

حكاية جراهام

كان جراهام رجلاً صاحب مهارة متميزة، معظم الرجال على استعداد لأن يقتلوا من أجل اكتسابها.

كان عندما يحضر في مناسبة اجتماعية، يقوم بسرعة وبطريقة ما بعملية "مسح" للنساء اللاتي يبدو عليهن الاستعداد للتعارف، ثم يختار إحداهن، وفي زمن قياسي، تراه يتوجه إلى باب الخروج وهي برفقته، ثم يصحبها إلى سيارته، ويأخذها إلى شقته. ثم يعود إلى الحفل، ويكرر هذه العملية، وأحياناً عدة مرات في نفس الأمسية. كان يبدو أن لديه راداراً خاصاً يكتشف به في الوقت المناسب النساء اللاتي على استعداد لإقامة علاقة، ثم يقنعهن بمرافقته. ولا أحد كان يعرف كيف كان يفعل ذلك.

وتظهر الأبحاث التي يجريها علماء الحيوان حول سلوك التودد عند الحيوانات. وكذلك الأبحاث التي يجريها علماء السلوك، أن ذكور وإناث الحيوانات يستخدمون سلسلة من إيماءات التودد المعقدة، بعضها واضح والبعض الآخر يتسم بالغموض. وأن معظم هذا يتم على مستوى اللاوعي. كما تظهر

الأبحاث أن سلوك التودد لدى كل نوع في عالم الحيوان يتبع أنماطاً خاصة ومحددة سلفاً. فمثلاً، في العديد من أنواع الطيور، يحوم الذكر حول الأنثى وهو يختال ويتبختر، مستعرضاً صوته، ونافشاً ريشه، ومؤدياً الكثير من الحركات الجسدية المعقدة حتى يجذب انتباهها، بينما تبدي الأنثى اهتماماً بسيطاً أو لا تبدي أي اهتمام على الإطلاق. وهذا الطقس يشبه مثيله عند البشر في بداية عملية التودد.

وتتضمن أساليب المغازلة عند البشر سلسلة متعاقبة من الإيماءات والتعبيرات تشبه رقصات التودد التي تؤديها الطيور والحيوانات الأخرى، كما نراها في برامج عالم الحيوان.

والخلاصة هي أنه عندما يرغب كل من الرجل والمرأة في جذب انتباه أحدهما الآخر، فهما يفعلان ذلك من خلال التأكيد على الاختلافات والفروق الجنسية بينهما. وبنفس الطريقة، إذا أردنا ألا نشجع الطرف الآخر، فإننا نقلل من شأن تلك الفروق والاختلافات أو نخفيها.

التأكيد على الاختلافات بين الجنسين
هو ما يجعل شخصاً ما يبدو "مثيراً".

كانت طريقة جراهام هي أن يقوم أولاً برصد النساء اللاتي توضح لغة جسدهن أنهن على استعداد لإقامة علاقة، ثم يستجيب هو بإيماءات التودد الذكورية الخاصة. والمرأة التي تهتم به كانت ترد بالإشارات الأنثوية المناسبة، وتعطيه بذلك بدون أن تتكلم الضوء الأخضر ليتقدم للمرحلة التالية.

والنجاح الذي تحققه النساء في العلاقات الحميمة يرتبط ارتباطاً مباشراً بقدرتهن على إرسال إشارات التودد إلى الرجال، وعلى فهم تلك الإشارات التي يتلقينها في المقابل. أما بالنسبة للرجل، فالنجاح في هذه اللعبة يعتمد بشكل رئيسي على قدرته على قراءة الإشارات المرسلة إليه، وليس على قدرته هو على المبادرة بهذه الإشارات. ومعظم النساء يعرفن إشارات التودد جيداً، ولكن الرجال أقل منهن بكثير في ملاحظتها، بل وغالباً ما لا يرونها على الإطلاق،

وهذا هو السبب في أن الكثير من الرجال يجدون صعوبة في العثور على شريكات محتملات. أما الصعوبة التي تجدها المرأة في العثور على الرجل المناسب فلا تتعلق بقراءة الإشارات، وإنما بإيجاد رجل يوافق معاييرها.

وكان جراهام بطريقة ما يعرف تماماً ما يجب أن يبحث عنه، أما النساء فكن يصفنه بأنه مثير وظريف وممتلئ بالرجولة، وبأنه يعرف كيف "يشعر المرأة بأنوثتها". كان هذا هو رد فعلهن للاهتمام المستمر الذي كان يمنحه لهن، ولإشارات التودد التي كان يستخدمها. أما الرجال، على الجانب الآخر، فكانوا يصفونه بأنه شخص "عدواني"، و"غير مخلص"، و"مغرور"، و"ليس ظريفاً مطلقاً"؛ وواضح أن هذا كان رد فعل مباشر على منافسته القوية لهم. ومن هنا، لم يكن لجراهام إلا عدد قليل من الأصدقاء الرجال لأسباب بديهية؛ فلا أحد من الرجال يرغب فيمن ينافسه في الفوز بقلب امرأته. وهذا الفصل سوف يتناول الإشارات الأنثوية التي كان جراهام يستطيع رؤيتها ورصدها، وكذلك لغة الجسد التي كان يستخدمها رداً عليها.

المرأة هي صاحبة الكلمة الأولى دائماً

اسأل أي رجل من الذي يتخذ الخطوة الأولى في المعتاد في عملية التودد، وستتلقى جواباً واحداً وهو أن الرجال هم من يفعلون ذلك. غير أن كل الدراسات حول موضوع التودد تظهر أن النساء هن أصحاب المبادرة في ٩٠٪ من الوقت. والمرأة تفعل ذلك بإرسال سلسلة من إشارات العين والوجه والجسم إلى الرجل المستهدف، والذي يقوم بدوره بالاستجابة لتلك الإشارات، على فرض أنه قادر على الملاحظة بما يكفي لالتقاطها. وهناك من الرجال من يقتربون من النساء في أحد النوادي أو الكافيتريات بدون أن يكونوا قد تلقوا الضوء الأخضر، ولكن رغم أن بعض هؤلاء الرجال يحرزون نجاحاً عادة في العثور على المرأة المستعدة للتجاوب معهم، إلا أن معدل نجاحهم الإجمالي حسب التقديرات منخفض؛ وذلك لأنه لم توجه إليهم الدعوة في الأساس، وإنما هم ببساطة يعتمدون على الحظ أو على لعبة الاحتمالات.

في عملية التودد، المرأة هي من تتخذ الخطوة الأولى في معظم الأوقات، وعلى الرجل القيام بمعظم الخطوات المتبقية.

وفي هذه الحالات، لو اكتشف الرجل أن محاولته لن تكلل بالنجاح، فمن المرجح أنه سيتظاهر بأنه قد جاء ليتحدث معها في أشياء أخرى لا علاقة لها بهدفه الأصلي، وسوف يستخدم عبارات سخيفة مبتذلة مثل: "أنت تعملين في البنك الوطني، أليس كذلك؟"، أو "ألست شقيقة جون سميث؟". إذن حتى ينجح الرجل في كسب ود امرأة اعتماداً على الحظ أو الاحتمالات، فعليه أن يجرب ذلك مع نساء كثيرات حتى ينجح مع إحداهن في النهاية، إلا إذا كان يشبه "براد بيت"، بالطبع. المعتاد إذن أن الرجل عندما يتوجه إلى امرأة ليستهل محادثة معها أنه يفعل ذلك بناءً على طلبها هي، بعد أن يكون قد التقط إشارات لغة جسدها التي تشجعه على ذلك. ويبدو الأمر كما لو أنه هو من اتخذ الخطوة الأولى لأنه هو من توجه إليها. والحقيقة هي أن النساء هن من يتخذن المبادرة في حوالي ٩٠٪ من مواقف التودد والمغازلة، ولكنهن يفعلن ذلك بطريقة خفية وماكرة للغاية، لدرجة تجعل معظم الرجال يعتقدون أنهم هم أصحاب المبادرة.

الاختلافات بين الرجال والنساء

يجد الرجال صعوبة في تفسير الإشارات الخفية في لغة الجسد عند النساء، وتظهر الأبحاث أن الرجال يميلون إلى إساءة فهم الابتسامة البريئة أو الإشارات الدالة على الصداقة، وهذا نتيجة لاهتمامهم الشديد بالجنس. وهذا لأن الرجال يرون العالم من منظور جنسي أكثر من النساء بكثير؛ فما لدى الرجال من التستوستيرون أكثر مما لدى النساء بحوالي ١٠-٢٠ مرة، مما يجعلهم يرون العالم من منظور الجنس.

بالنسبة لبعض الرجال، عندما تقول المرأة "لا"، فهي تعني "ربما"، وعندما تقول "ربما"، فهي تعني "نعم"، ولكن إذا قالت "نعم"، فهي ليست امرأة.

وعندما تلتقي المرأة بشريك محتمل، ترسل له إشارات تودد خبيثة وخفية، ولكن خادعة في الغالب، لترى إن كان يستحق ملاحقته أم لا. وتميل النساء إلى إمطار الرجال بوابل من طقوس التودد في الدقائق الأولى من المقابلة. وربما يسيء الرجال تفسير هذه الإشارات، وبالتالي يقومون بالخطوة التالية بدون دراسة جيدة للموقف. ومن خلال إرسال إشارات مضللة وغامضة في المراحل الأولى، تتلاعب النساء بالرجال وتجعلهم يكشفون عن نواياهم الحقيقية. وهذا هو أحد الأسباب وراء أن هناك نساء كثيرات يجدن صعوبة في اجتذاب الرجال: يصبح الرجال في حالة من الحيرة والتشوش، وبالتالي يترددون في الاقتراب.

عملية التجاذب

تماماً كما يحدث عند الحيوانات الأخرى، تتبع عملية التودد عند البشر سلسلة متعاقبة من خمس خطوات قابلة للتنبؤ بها، نمر بها جميعاً عندما نلتقي بشخص جذاب.

المرحلة ١. الاتصال بالعين: تنظر المرأة في أرجاء الغرفة، وترصد رجلاً يعجبها. تنتظر حتى يلاحظها، ثم تلتقي بنظرته لمدة خمس ثوانٍ تقريباً، ثم تحول بصرها في اتجاه آخر. هو الآن أصبح يراقبها ليرى إن كانت ستكرر ذلك. وتحتاج المرأة إلى تكرار هذه النظرة ثلاث مرات في المتوسط قبل أن يبدأ الرجل العادي في إدراك ما يحدث. ويمكن أن يتم تكرار عملية التلاقي البصري عدة مرات، وهي تعد بداية لعملية المغازلة.

المرحلة ٢. الابتسام: وهنا سوف تبتسم له مرة واحدة أو أكثر. والابتسامة هنا تكون قصيرة وسريعة، ويكون الهدف منها هو إعطاء الرجل الضوء الأخضر لكي

يقترب منها. لا يستجيب رجال كثيرون لهذه الإشارات، مما يجعل المرأة تشعر بأن هذا الرجل المستهدف غير مهتم بها.

المرحلة ٣. التأنق وإصلاح الهندام: تجلس المرأة منتصبة، وتضع ساقاً فوق أخرى، أو أحد الكاحلين خلف الآخر، لإحداث أفضل تأثير، أو إذا كانت واقفة، تميل جسمها إلى أحد الجانبين، وتميل رأسها إلى أحد كتفيها. كاشفة عن رقبتها. ثم تداعب شعرها لحوالي ست ثوانٍ، موحية بأنها تهيئ نفسها لرجلها. وربما تلعق شفتيها، وترفع شعرها إلى الوراء، وتسوي ملابسها وحليها. أما هو فيستجيب بإيماءات مثل الوقوف معتدلاً، وشفط بطنه، وتضخيم صدره، وتسوية ملابسه، وملامسة شعره، وتعليق إبهاميه في حزام البنطلون. كما سيوجه كل منهما قدميه أو جسمه بالكامل ناحية الآخر.

المرحلة ٤. التحدث: يقترب منها، ويحاول أن يستهل معها المحادثة بعبارات بسيطة سخيفة مثل: "هل سبق أن تقابلنا من قبل؟"، وغيرها من العبارات المبتذلة الأخرى، والتي تهدف في الأساس إلى إذابة الجليد.

المرحلة ٥. التلامس: تبحث عن فرصة لتقوم بلمس ذراعه لمسة خفيفة، إما مصادفة، وإما عن عمد. وتظهر ملامسة اليد مستوى أكبر من الحميمية مما تظهره ملامسة الذراع. ثم يُكرر كل مستوى من مستويات التلامس للتأكد من أن الطرف الآخر سعيد بهذا المستوى من الحميمية، ولإخباره بأن أول لمسة لم تكن مصادفة. كما تقوم بمس أو ملامسة كتفه برفق لإعطائه الانطباع بأنها تهتم بصحته ومظهره. وتعتبر المصافحة باليد طريقة سريعة للانتقال إلى مرحلة التلامس.

وربما تبدو هذه المراحل الخمس الأولى في عملية التودد ثانوية أو حتى عرضية، ولكنها في غاية الأهمية عند بدء أي علاقة جديدة، وهي نفس المراحل التي

يجدها معظم الناس صعبة. وخاصة الرجال. وسيناقش هذا الفصل الإشارات التي من المرجح أن يرسلها كل من الرجال والنساء -وجراهام بالطبع- أثناء هذه المراحل.

أشهر ١٣ إيماءة وإشارة تودد أنثوية

تستخدم النساء معظم إيماءات التأنق الأساسية تماماً كالرجال، بما في ذلك ملامسة شعرها، وتسوية ملابسها. ووضع إحدى يديها على أحد جانبي جسمها، أو وضع كلتا يديها على الجانبين، وتوجيه قدمها وجسمها نحو الرجل، وإطالة النظر في عينيه بحرارة، وزيادة الاتصال بالعين. وبعض النساء يستخدمن أيضاً إيماءة تعليق الإبهامين في الحزام، ورغم أنها إيماءة تأكيد ذكورية، إلا أن المرأة تستخدمها بطريقة أكثر مكراً وخبثاً، حيث سيتعلق أحد الإبهامين فقط في الحزام، أو يظهر من حقيبتها أو جيبها.

ويزداد النشاط الجنسي للمرأة في منتصف دورة حيضها أو منتصف دورتها الشهرية، وهو الوقت الذي يكون احتمال حدوث الحمل فيه أكبر ما يمكن. ومن المرجح أكثر أثناء هذه الفترة أن ترتدي المرأة فساتين أقصر وكعباً أعلى، وأن تمشي وتتكلم وترقص وتتصرف بطريقة أكثر إثارة، وأن تستخدم الإشارات التي سنناقشها حالاً. وفيما يلي عرض لأشهر إيماءات وإشارات التودد التي تستخدمها المرأة في كل مكان، لتظهر للرجل أنها على استعداد لإقامة علاقة معه.

١. رفع الرأس وإرجاع الشعر للوراء

وهذه عادة أول إيماءة تستخدمها المرأة أمام رجل يعجبها. سوف يتم رفع الرأس للوراء بسرعة وقذف الشعر وإرخاؤه على الكتفين أو بعيداً عن الوجه. وحتى النساء قصيرات الشعر يستخدمن هذه الإيماءة. وهي طريقة تظهر بها المرأة بخبث ومكر أنها تهتم بمظهرها أمام هذا الرجل. كما تتيح لها هذه الحركة أن تكشف عن إبطها. مما يسمح لـ "رائحة الجنس"، والمعروفة باسم الفيرومون pheromone، بأن تنطلق وتفوح لتصل إلى الرجل المستهدف.

٢. تندية الشفتين وإبرازهما، وفتح الفم قليلاً

في سن البلوغ، تتغير بنية عظام الوجه بشكل كبير عند الذكر، حيث يمنحه التستوسترون فكاً أقوى وأكثر بروزاً، وأنفاً أكبر، وجبهة أكثر وضوحاً؛ كل الأشياء الضرورية لحماية الوجه أثناء المواجهات المحتملة مع الأعداء. أما بنية العظام عند الفتيات فتظل إلى حد كبير بدون تغيير، مع احتفاظها بشكلها الطفولي، مع مزيد من الدهون تحت الجلد، مما يجعل وجه الفتاة المراهقة يظهر مكتنزاً وممتلئاً أكثر، وخصوصاً الشفتين. ومن هنا تصبح الشفتان الأكبر والأغلظ علامة على الأنوثة، نتيجة لتناقضها في الحجم مع شفتي الرجل. وتستخدم بعض النساء حقن الكولاجين في الشفتين للتأكيد أكثر على هذا الفرق الجنسي. ومن ثم يجعلن أنفسهن يظهرن أكثر جاذبية وفتنة للرجال. وإبراز الشفتين يكون ببساطة للتأكيد على مظهرهما.



نجمات الإغراء تعرفن بغريزتهن كيف يستخدمن إيماءات الفم والشفتين للفت الانتباه

وعندما تشعر المرأة بالإثارة الجنسية، تصبح شفتاها ونهداها وأعضاؤها التناسلية أكبر حجماً وأكثر تورداً واحمراراً، نظراً لزيادة تدفق الدم في تلك المناطق. واستخدام أحمر الشفاه هو ابتكار مصري عمره أربعة آلاف عام، والغرض منه محاكاة الوجه للأعضاء التناسلية المتوردة عند المرأة المثارة جنسياً. وهذا يوضح السبب في أنه عند إجراء تجارب باستخدام صور لنساء يضعن ألواناً مختلفة من أحمر الشفاه. يجد الرجال باستمرار أن درجات الأحمر الزاهية هي الأكثر جاذبية وإثارة.

٣. ملامسة الذات

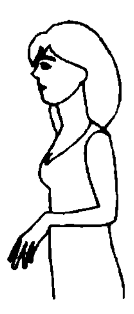
كما أشرنا سابقاً، تحمل عقولنا أجسادنا على إبداء رغباتنا الدفينة والتعبير عنها، ونفس الشيء ينطبق على إيماءة ملامسة الذات. فالمرأة لديها عدد أكبر بكثير من النهايات العصبية الحسية من الرجل، مما يجعلها أكثر حساسية للمس.



معظم الصور التي تظهر فيها النساء في أوضاع مثيرة
تظهر قدراً كبيراً من ملامسة الذات

٤. المعصم الرخو

المشي أو الجلوس مع إظهار المعصم الرخو يعتبر إشارة خضوع تستخدمها النساء حصرياً. وبطريقة مماثلة، يتظاهر الطائر الجارح بأن جناحه مكسور حتى يشتت انتباه فريسته بعيداً عن عشها. بعبارة أخرى، فهذه طريقة رائعة لجذب الانتباه. وهي إيماءة جذابة جداً للرجال؛ حيث تجعلهم يشعرون كما لو كان بإمكانهم السيطرة. غير أنه في مواقف العمل، تنتقص هذه الإيماءة كثيراً من مصداقية المرأة، وتجعل الآخرين يخفقون في التعامل معها بجدية، رغم أن بعض الرجال من المحتمل أن يطلبوا مواعدتها.



تتظاهر الطيور بإصابة جناحها للفت الانتباه،
أما المرأة فتستخدم إيماءة المعصم الرخو

٥. مداعبة جسم اسطواني

تعتبر مداعبة السجائر، أو إحدى الأصابع، أو ساق الكأس، أو قرط متدلٍ. إشارة غير واعية على ما قد يدور في الذهن. كما أن إدخال الخاتم في الإصبع وإخراجه يمكن أيضاً أن يكون تمثيلاً ذهنياً لممارسة الجنس. وعندما تفعل المرأة هذه الأشياء، فمن المحتمل أن يحاول الرجل رمزياً أن يمتلكها؛ وذلك بمداعبة ولاعتها، أو مفاتيح سيارتها، أو أي من متعلقاتها الشخصية المتاحة.



مداعبة ساق الكأس لها دلالة واضحة

٦. كشف المعصمين

سوف تقوم المرأة تدريجياً بكشف منطقة الجلد الناعم والرقيق أسفل معصميها للرجل الذي تشعر تجاهه بالاهتمام وتعتبره شريكاً محتملاً، كما ستزيد من معدل إظهار معصميها مع تزايد اهتمامها. ولطالما اعتبرت منطقة المعصم واحدة من المناطق المثيرة جنسياً بدرجة كبيرة في جسم المرأة؛ وهذا لأنها واحدة من المناطق التي يتميز فيها الجلد برقته الشديدة، ومن غير المؤكد ما إذا كان هذا سلوكاً متعلماً أو فطرياً، ولكن المؤكد أنه يعمل على مستوى اللاوعي. ومن المعتاد أيضاً أن تظهر المرأة راحتي يديها للرجل وهي تتحدث. وتجد المرأة المدخنة أن كشف معصمها وراحة يدها مسألة سهلة أثناء التدخين، وذلك ببساطة بأن ترفع راحة يدها عالياً بجانب الكتف.



كشف الجانب السفلي الرقيق من المعصمين هو إشارة جذب قوية

وتقوم النساء بوضع العطر أسفل المعصم اعتقاداً منهن بأن النبض الموجود في تلك المنطقة يؤثر بطريقة ما على نشر العطر. غير أن الغرض الحقيقي من القيام بذلك هو كشف المعصم وتوجيهه ناحية الرجل المستهدف. أما العطر ببساطة فهو يجذب الانتباه للمرأة، ووضعه بهذه الطريقة يجعل الرجل يرى أسفل معصميها.

٧. النظرة الجانبية من فوق الكتف المرفوعة

الكتف المرفوعة هي تقليد ذاتي لثديي المرأة المستديرين. ثم مع إرخاء جفنيها قليلاً، تلاقي نظرتها بنظرة الرجل لفترة تكفي لكي يلاحظها، ثم تدير بصرها بعيداً بسرعة. وهذه الحركة تولد لدى المرأة التي تقوم بها الشعور باختلاس النظر، كما تولد لدى الرجل الذي يتلقاها الشعور بأن المرأة تختلس النظر إليه.



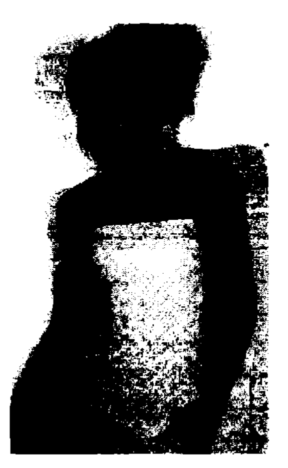


رفع الكتف للتأكيد على الأنوثة باستداراتها وانحناءاتها

٨. تمايل الأرداف

لأسباب تتعلق بالحمل والولادة، تعتبر منطقة الحوض عند النساء أكثر اتساعاً منها عند الرجال، كما أن الزاوية بين الجانبين الداخليين للساقين في منطقة تشعبهما تكون أكثر اتساعاً أيضاً. وهذا يعني أن المرأة عندما تسير، تكون لها حركة مميزة تبرز منطقة الحوض أو الأرداف وتظهرها. ولا يستطيع الرجال السير بهذه الطريقة، ولذلك أصبحت هذه إشارة اختلاف جنسية قوية. كما أنها توضح السبب في قلة عدد العداءات الماهرات، وذلك لأن منطقة الحوض الأكثر

اتساعاً لديهن تجعل الساقين تميلان للجانب عند الجري. ويعتبر تمايل الأرداف واحدة من إيماءات التودد الأنثوية الماكرة التي استخدمت منذ قرون في مجال الإعلانات للترويج للبضائع والخدمات. والنساء اللاتي يشاهدن هذه الإعلانات يشعرن برغبة في أن يشبهن هؤلاء العارضات، مما يؤدي إلى تقدير زائد للمنتج الذي يتم الترويج له.



تمايل المرأة أثناء المشي يؤكد على الاختلافات بين الرجال والنساء

٩. إمالة منطقة الحوض

تظهر الأدلة الطبية أن المرأة التي تكون في صحة ممتازة وقادرة على الحمل بمنتهى النجاح، تكون النسبة لديها بين الخصر والأرداف ٧٠٪، بمعنى أن يمثل محيط خصرها ٧٠٪ من محيط منطقة الأرداف. وهذا يمنح المرأة شكل الساعة الرملية الشهير. وعلى مدار التاريخ، كانت هذه هي النسبة التي أثبتت أنها الأكثر لفتاً لانتباه الرجال. ويبدأ الرجال يفقدون اهتمامهم بالمرأة عندما تتجاوز هذه النسبة ٨٠٪، وبالنسبة لمعظم الرجال، يقل اهتمامهم كلما زادت أو نقصت هذه النسبة عن ٧٠٪. وسيفقد الرجل اهتمامه بالمرأة تماماً عندما تصل هذه النسبة إلى ١٠٠٪، على أنه سيظل لديه قدر من الاهتمام حتى عندما تقل عن ٧٠٪، ولكن تظل نسبة ٧٠٪ هي النسبة المثالية من أجل النجاح في عملية

الإنجاب. والطريقة التي تؤكد بها المرأة على هذه النسبة بسيطة: سوف تقوم بسهولة بإمالة منطقة الحوض لديها عند الوقوف.

إمالة منطقة الحوض أثناء الوقوف
تؤكد على قدرة المرأة على الحمل بنجاح.

وقد قام البروفيسور ديفندرا سينج، وهو أخصائي في علم النفس التطوري بجامعة تكساس، بدراسة الجاذبية الجسدية للمتنافسات في مسابقة ملكة جمال الولايات المتحدة، وكذلك للعارضات في مجلة بلاي بوي الشهيرة، وذلك على مدار ٥٠ عاماً، ووجد أن النسبة بين الخصر والأرداف التي كانت الأكثر استحواذاً على إعجاب الرجال تراوحت بين ٦٧٪ و ٨٠٪.



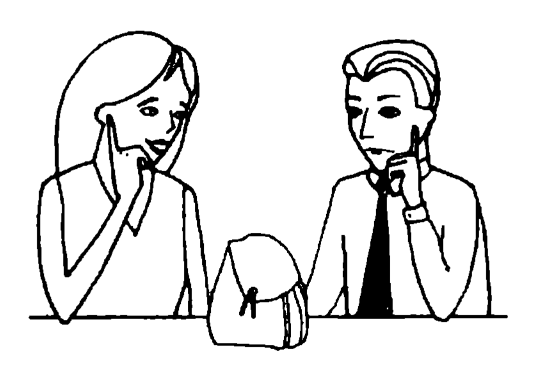
كيلي مينوج مع مجموعة متنوعة من الأشياء التي يحبها الرجال جميعاً: الشعر طويل، الرقبة مكشوفة، نسبة ٧٠٪ بين الخصر والأرداف، الفم المفتوح المندى، الشفتان البارزتان، الجفنان المرتخيان، الصدر الناهد، الأرداف المستديرة، إيماءتا ملامسة الذات ووضع اليد على الجنب

وقد أجرى البروفيسور سينج اختباراً باستخدام صور لنساء أخف أو أثقل وزناً من العادي ونساء لديهن وزن طبيعي، وعرض هذه الصور على مجموعات من الرجال، وطلب منهم تقييمهن بناءً على جاذبيتهن. وقد وجد أن النساء الطبيعيات في الوزن، واللاتي تصل النسبة بين الخصر والأرداف لديهن لحوالي

٧٠٪ كن الأكثر إغراءً وفتنة. وبالنسبة للنساء الأخف أو الأثقل وزناً من المفروض، كانت النساء الأصغر خصراً هم من حصلن على أصوات الرجال. على أن الاكتشاف اللافت للنظر في هذه التجربة كان أن الرجال أعطوا للنساء اللاتي لديهن نسبة ٧٠٪ بين الخصر والأرداف أعلى تقييم. حتى عندما كان وزن المرأة كبيراً جداً. وهذا يعني أن المرأة يمكن أن تكون أكبر حجماً جسدياً، ولكن تظل تخطف عقول الرجال إذا كان لديها هذه النسبة.

١٠. حقيبة اليد في التقارب الحميم

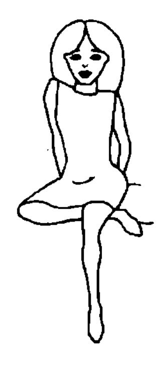
معظم الرجال لا يعرفون أبداً ما تحتويه حقيبة يد المرأة، وتظهر الدراسات أن معظم الرجال يخشون حتى مجرد لمس حقيبة يدها. ناهيك عن فتحها. وتعتبر حقيبة يد المرأة من متعلقاتها الشخصية. وهي تعاملها كما لو كانت امتداداً لجسدها، وبالتالي فعندما تضعها قريبة من الرجل، تصبح هذه إشارة قوية على المودة والألفة. وإذا وجدته المرأة جذاباً للغاية، فربما تداعب حقيبتها وتتحسسها برفق. ويمكن أن تطلب منه أن يناولها حقيبة يدها، أو حتى أن يخرج منها شيئاً. وعندما تضع المرأة حقيبة يدها بالقرب من الرجل بحيث يستطيع رؤيتها أو لمسها، فإن هذا يعتبر إشارة قوية على اهتمامها به. وبالطبع من البديهي أن إبعاد الحقيبة عنه يدل على التباعد العاطفي.



تضع حقيبة يدها قريبة منه علامة على تقبلها له

١١. الإشارة بالركبة

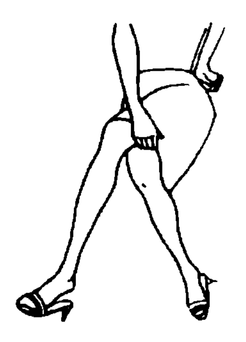
إحدى القدمين توضع تحت الأخرى، وتشير بها المرأة إلى الشخص الذي تجده الأكثر جاذبية. وهو وضع يدل على الاسترخاء، ويساعد أيضاً على جعل المحادثة غير رسمية.



تشير بركبتها إلى الشخص الأكثر جاذبية

١٢. مداعبة الحذاء

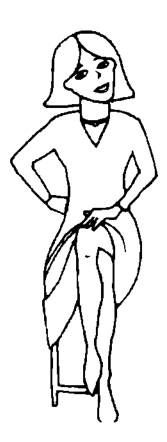
تدلية الحذاء عند نهاية القدم توضح أيضاً موقفاً مسترخياً، كما أن حركة إدخال القدم في الحذاء وإخراجها منه توحي بالعملية الجنسية. وهذه الحركة تثير الكثير من الرجال، بدون أن يدركوا ما يحدث.



هذا الحذاء يرسل إشارة خاصة

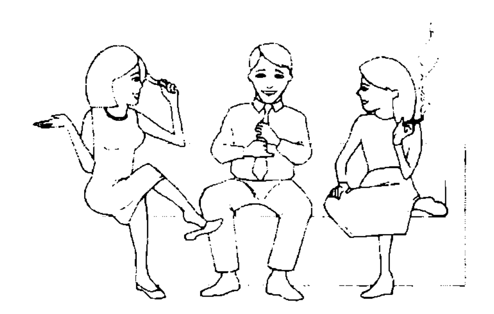
١٣. لف ساق فوق أخرى

يتفق معظم الرجال على أن أكثر أوضاع الجلوس التي تتخذها المرأة جاذبية هو عندما تقوم بلف ساق فوق أخرى، وهي إيماءة تستخدمها المرأة بدون وعي للفت الانتباه لساقيها. ويشير ألبرت شيفلن إلى أنه في هذا الوضع يتم وضع إحدى الساقين على الأخرى وضغطها بشدة، وذلك لإظهار قوة وتوتر العضلات، وهي، كما أشرنا سابقاً، حالة يتخذها الجسم عندما يكون الشخص مستعداً للممارسة الجنسية.



لف ساق فوق أخرى: وضع الجلوس الأنثوي المفضل لدى الرجال

وتتضمن إشارات الساق الأخرى التي تستخدمها النساء وضع قدم على أخرى ثم إنزالها ببطء أمام الرجل، وملامسة الفخذين والتربيت عليهما باليد برفق، دلالة على رغبتها في أن تتم ملامستها.



بدون الرجوع إلى ما قرأته تواً،
كم عدد إشارات وإيماءات التودد يمكنك رؤيتها في هذه الصورة؟

ما ينظر إليه الرجل في جسم المرأة

في كتاب Why Men Lie & Women Cry ("لماذا يكذب الرجال وتبكي النساء"، من إصدارات أوريون Orion)، قدمنا ملخصاً للأبحاث التي أجريت حول أي أجزاء جسم المرأة ينظر إليها الرجل والعكس. وكان البحث واضحاً: عقول الرجال مصممة للانجذاب نحو المرأة التي تبدو قادرة أكثر على الإنجاب. ومتاحة جنسياً. وفيما يتعلق بشكل الجسم، فكل من الرجال والنساء يفضلون شخصاً ذا جسم رياضي. فالرجال يرون في ذلك إشارة إلى تمتع المرأة بالصحة الجيدة، وقدرتها على إعادة إنتاج جيناته بنجاح.

وتبين الأدلة أن الرجال أكثر انجذاباً إلى المرأة صاحبة الوجه الطفولي –عينان واسعتان، أنف صغيرة، شفتان ووجنتان ممتلئتان– لأنه يثير لدى معظم الرجال مشاعر الأبوة والرغبة في حماية المرأة. وهذا هو السبب في أن معظم إعلانات عمليات التجميل تركز بشدة على هذه الملامح والقسمات. أما النساء، على النقيض من ذلك، يفضلن الرجل ذا الوجه الناضج، الذي يظهر القدرة على الدفاع عنها وحمايتها: فكان قويان، وحاجبان أكبر، وأنف قوية.

المرأة ذات الوجه الطفولي تسبب إطلاق هرمونات في جسم الرجل تجعله يرغب في حمايتها.

والشيء المطمئن للمرأة أنها لا تحتاج لأن تكون جميلة طبيعياً لتجذب الرجل -بالطبع الجمال يمنحها ميزة مبدئية على منافساتها- وإنما تحتاج بشكل رئيسي إلى أن تكون قادرة على إظهار علامات وإشارات تدل على أنها يمكن أن تكون متاحة. وهذا هو السبب في أن بعض النساء غير الجذابات جداً جسدياً يبدو دائماً أن لديهن كثيراً من الخطاب. وبشكل عام، فالعلامات والإشارات التي تدل على أن المرأة يمكن أن تكون متاحة هي ما يجذب الرجل للمرأة أكثر من جاذبيتها الجسدية. ويمكن للمرأة أن تتعلم وتتدرب على تلك العلامات والإشارات. وبعض النساء ترهبهن فكرة أن الرجل العصري ينجذب للمرأة مبدئياً بناءً على مظهرها وإمكانية أن تكون متاحة له، بدلاً من أن يريدها لقدرتها على الرعاية والتواصل والعزف على البيانو. ويرين المناقشات التي تدور حول هذا الموضوع مسألة مهينة للمرأة العصرية.

غير أن كل الدراسات تقريباً التي أجريت حول التجاذب على مدار الستين عاماً الأخيرة قد توصلت لنفس الاستنتاجات التي توصل إليها الرسامون والشعراء والكتاب على مدار الستة آلاف عام الماضية؛ وهي أن مظهر المرأة وجسمها وما تستطيع أن تفعله به، كل هذا يعد أكثر جاذبية للرجال من ذكائها أو قدراتها، حتى في القرن الواحد والعشرين الذي يتميز بلياقة الفكر. إن رجل القرن الواحد والعشرين يرغب في رؤية نفس الأشياء المباشرة في المرأة كما فعل أجداده من النظرة الأولى، ولكن، كما قلنا في كتاب Why Men Lie & Women Cry، فإن لديه معايير مختلفة بالنسبة للمرأة التي سيتخذها شريكة حياته.

والحقيقة هي أن المرأة تحتاج إلى جذب الرجل أولاً، ثم تأتي بعد ذلك مسألة اكتشافه كل ما يتعلق بفضائلها الباطنية. فأنت عندما تذهبين للصيد تطعمين الصنارة بما تحبه الأسماك، لا بما تحبينه أنت. هل ذقت طعم الدودة من قبل؟ ربما تشعرين بالتقزز والاشمئزاز من مجرد الفكرة، ولكن بالنسبة للسمكة، الدودة هي طبقها المفضل.

كيف يتم استبعاد من يتسمون بالجمال

معظم الناس يميلون إلى الاعتقاد بأن المظهر الجسدي هو الأساس لجذب شريك محتمل، ولكن الإعلام والتليفزيون وأفلام السينما هي التي روجت لهذه الفكرة بشكل كبير. فالأشخاص أصحاب الجاذبية المفرطة نادرون، ويتم الترويج لهم بشكل خاطئ باعتبارهم النموذج الذي يجب علينا جميعاً أن نطمح للوصول إليه، ولكن الدراسات تظهر أن معظمنا ينظر إلى من يتسمون بالجمال نظرة شك. وقد وجدت الدراسات أننا نفضل أن نعثر على شريك الحياة الذي يتساوى معنا تقريباً في قدر جاذبيته، لأن هذا يعني أن من المرجح أكثر أن يظل معنا وألا يبحث عن شخص أفضل منا. ويبدو هذا التفضيل فطرياً، حيث يبدي الرضع تفضيلاً للنظر إلى الوجوه العادية، وليس إلى الوجوه الجميلة.

عندما يكون الشخص "ساخناً"

درجة الحرارة الداخلية للجسم البشري هي ٩٨.٦ درجة فهرنهايت، ولكن درجة حرارة الجلد تختلف حسب حالتنا العاطفية. وكما ذكرنا من قبل، فإن الأشخاص الذين يوصفون بالبرود والنفور والتحفظ عادة ما يكونون أيضاً أكثر برودة جسدياً لأن دماءهم تنسحب إلى عضلات الساقين والذراعين من أجل استجابة "المواجهة" أو "الهروب" التي يخلقها التوتر. لذا فإنك عندما تصف شخصاً ما بأنه "بارد"، فإنك تكون محقاً على المستوى العاطفي والجسدي أيضاً. وعلى النقيض من ذلك، عندما يكون أحد الأشخاص منجذباً إلى آخر، فإن دماءه تتدفق إلى سطح الجلد، بحيث يصبح جسده أكثر دفئاً. لهذا السبب تكون أحضان المحبين في ذروة الانفعال "دافئة" و"رطبة". وقد تكون أجسادهم "ساخنة" بحق. في العديد من النساء، يمكن ملاحظة هذه الزيادة في درجة حرارة الجسم بسهولة، حيث تحمر صدورهن أو تغطيها بقع حمراء، كما تتورد وجناتهن أيضاً.

إيماءات وإشارات التودد الذكورية

إيماءات الرجال تشتمل على إظهار القوة، والثراء، والمنزلة المرموقة. وإشارات التودد الذكورية قليلة للغاية بالمقارنة بإشارات الإناث. فبينما ترتدي المرأة ملابسها بطريقة مثيرة، وتضع الماكياج، وتستخدم مجموعة كبيرة ومتنوعة من إشارات التودد، يقوم الرجال بتسخين محرك السيارة، ويتفاخرون بما حققوه من مكاسب مالية، ويتحدون منافسيهم من الرجال. وفيما يتعلق بطقوس التودد والمغازلة، فإن معظم الرجال يشبهون شخصاً يقف في النهر ويحاول اصطياد السمك بضربه على رأسه بعصا غليظة. النساء لديهن شراك ووسائل إغراء ومهارات صيد أكثر مما يمكن أن يحلم أي رجل بامتلاكه.

وفي هذا القسم، سنغطي إشارات لغة جسد الرجال الشائعة والتي من المرجح أن تراها. والرجال عموماً ليسوا بارعين في إرسال أو استقبال الإشارات المستخدمة في لعبة المزاوجة، وكما ذكرنا سابقاً فإن النساء لا يسيطرن على اللعبة ويضعن قواعدها فحسب، ولكنهن يمتلكن لوح تسجيل النتائج أيضاً. معظم الرجال يتفاعلون ببساطة مع الإشارات التي يرونها.

تحاول بعض المجلات إقناع القراء بأن مهارات الرجال في التودد والغزل تتحسن بسبب زيادة عدد الرجال الذين أصبحوا يولون عناية أكبر لمظهرهم. فالرجال الغربيون الآن يقومون بتجميل وجوههم، وعمل المانيكير والباديكير، وصبغ الشعر، وتقويم الأسنان، واستخدام كريمات الوجه، ووضع المساحيق. في المملكة المتحدة عام ٢٠٠٤، أظهرت دراسة أجرتها شركة جيليت أن الاسكتلنديين هم أكثر الرجال زهواً وخيلاء في بريطانيا، حيث يقضون ١٦ دقيقة يومياً في المتوسط أمام المرآة في هندمة أنفسهم. ولكن معظم هذا السلوك هو زيادة في مستويات الزهو الذكوري؛ وليس في قدرة الرجال على فهم إشارات تودد الإناث.

وجد استطلاع رأي أمريكي أن أكثر كلمات تحب النساء سماعها كثيراً من الرجال ليست "أنا أحبك"، وإنما "لقد نقص وزنك".

وكما هي الحال مع معظم ذكور الحيوانات. فإن الرجل من بني البشر يقوم بسلوك هندمة نفسه عندما تظهر شريكة محتملة في الصورة. فبالإضافة إلى ردود الفعل الفسيولوجية التلقائية التي ذكرناها من قبل. سيقوم الرجل بتعديل وضع ربطة عنقه، وضبط ياقة قميصه، ومسح غبار وهمي عن كتفه. ولمس أزراره أو ساعته، وإعادة تسوية قميصه، وسترته وباقي ملابسه.



إيماءة ضبط ربطة العنق الذكورية

لماذا يتحدث الرجال إلى النساء في بداية العلاقة

كثير من الرجال يدركون أن التحدث باستفاضة مع المرأة عن التفاصيل الشخصية الدقيقة لحياته يكسبه نقاطاً عندها ويمكن أن يفتح له عقلها. وفي بداية أي علاقة جديدة، عادة ما يستخدم الرجل استراتيجية التحدث، ولكن بعد انتهاء فترة شهر العسل، من المرجح أن يعود إلى سلوكه النمطي المتمثل في عدم التحدث؛ حيث يلتزم بالتحدث عن الحقائق، والمعلومات، وحلول المشكلات. هذا إذا تحدث أصلاً.

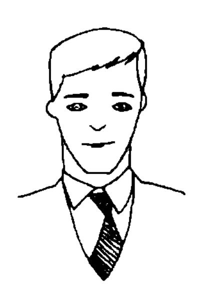
الإيماءة الرئيسية للرجل

الإيماءة الجنسية الأكثر مباشرة التي يمكن أن يقوم بها الرجل نحو المرأة هي إيماءة وضع الإبهام في حزام البنطلون. وقد يقوم الرجل أيضاً بتحويل جسده نحو المرأة وتوجيه قدمه نحوها، مع استخدام نظرة ودودة والحفاظ على النظرة المحدقة لوقت أطول من المعتاد. وعندما يكون جالساً أو متكئاً على حائط، فإنه قد يباعد أيضاً بين ساقيه.

الشيء الرائع حقاً بشأن كونك رجلاً هو أنك لست بحاجة إلى مغادرة المكان لهندمة نفسك.

ارتداء ربطة عنق مائلة إلى أحد الجانبين

إذا كنت رجلاً وترغب في أن تعرف النساء اللاتي تشعرن بالإعجاب نحوك، فارتدِ حلة أنيقة مضبوطة وربطة عنق. ولكن اجعل ربطة العنق تميل قليلاً إلى أحد الجانبين وضع بعض النخالة على إحدى كتفيك. لن تستطيع أي امرأة تجدك جذاباً مقاومة الدافع لإزالة النخالة عن كتفك وضبط ربطة عنقك بحيث تبدو في أفضل صورة.



ارتداء ربطة عنق مائلة قليلاً لأحد الجانبين
يعطي النساء المهتمات بك فرصة ضبط وضعها

ماذا تحب المرأة في جسم الرجل؟

تظهر استطلاعات الرأي أن النساء يعبرن باستمرار عن تفضيلهن للرجال أصحاب الأصوات العميقة الهادئة، لأن النبرات العميقة مرتبطة بصورة مباشرة بمستويات التستوستررون. وتغير نبرة الصوت يكون ملحوظاً بوضوح في الصبية الصغار لأن الهرمونات الذكورية تتدفق بغزارة في أجسادهم عندما يصلون لسن البلوغ بينما يبدءون في التحول إلى رجال بالغين، ويصبح صوتهم أجش بين عشية وضحاها. وعندما يتواجد الرجل مع امرأة يشعر بالإعجاب بها، من المرجح أن يبدأ في التحدث بصوت عميق للتأكيد على ذكورته، في حين أن المرأة المتجاوبة سترد على ذلك بالتحدث بطبقة صوت أعلى للتأكيد على أنوثتها بدورها. منذ بدء الحركة النسائية في الستينيات من القرن الماضي، أصبحت النساء تقوم بالوظائف الذكورية والمهام التي تتطلب إفراز التستوستررون، وهو الهرمون الذي يدفعنا للإنجاز والذي وصف بأنه "هرمون النجاح". وتظهر الأبحاث الآن أنه في دول مثل الولايات المتحدة، والمملكة المتحدة، وأستراليا، ونيوزيلندا -حيث كانت نظرية المساواة بين الذكور والإناث أكثر تأثيراً- أصبحت أصوات النساء أكثر عمقاً لأن النساء أصبحن أكثر حسماً وقوة وسلطة. نأمل ألا تكون الخطوة التالية هي ظهور الشعر في صدور النساء.

تثار الاستجابات الجنسية للنساء تجاه الرجال بصرياً بواسطة أجزاء معينة من جسد الرجل. في هذا القسم، سوف نحلل فقط السمات الجسدية لجسد الرجل والأسباب التي تكسب كل جزء من جسده ما له من تأثير على حواس المرأة.

بشكل عام، تبحث النساء عن الجسد الرياضي، والكتفين العريضتين، والصدر والأذرع العضلية. حتى في القرن الحادي والعشرين. تظهر الأبحاث بما لا يدع مجالاً للشك أن النساء لازلن يردن الرجل الذي يبدو وكأنه قادر على مصارعة الحيوانات المفترسة ومقاومة وطرد الغزاة والأعداء.

أجساد الرجال مصممة لتكون قادرة على المطاردة، والصيد، ومصارعة الحيوانات، وحمل الأشياء الثقيلة، وقتل العناكب.

الصدر والأكتاف العريضة والأذرع العضلية

الجزء الأعلى من جذع الرجل عريض ويتناقص تدريجياً وصولاً إلى أرداف ضيقة. في حين أن جسد المرأة يكون ضيقاً عند الكتفين ويتسع عند الردفين. وهذه السمات التي يتمتع بها الرجال تتيح لهم سحب وحمل الأسلحة الثقيلة لمسافات طويلة. وكذلك حمل ما يصطادونه إلى البيت.

وصدر الرجل مصمم بحيث يتسع لرئتين كبيرتين تسمحان بتوزيع الأكسجين بفعالية أكبر وتتيحان له التنفس بكفاءة أكبر عند الجري والمطاردة. وفي الأجيال السابقة، كلما كان صدر الرجل أكبر، زاد ما يتمتع به من احترام وسلطة، ومازالت الحال كذلك في معظم القبائل البدائية الباقية حتى الآن.



تنجذب النساء إلى الجزء العلوي الذي تحدده العضلات بوضوح في جسم الرجل. ولكن معظم النساء تنفرن من مظهر عضلات لاعبي كمال الأجسام، فالمرأة تشعر أنه على الأرجح سيكون أكثر اهتماماً بجمال عضلاته وليس بجمالها هي.

الأوراك النحيفة والسيقان العضلية

سيقان الرجال تكون جذابة للنساء بقدر ما ترمز للقوة الذكورية والقدرة على التحمل فحسب. فالسيقان القوية بارزة العظام بالنسبة للرجال هي الأطول بين جميع الرئيسات بالتناسب مع باقي الجسم، كما أن الأوراك النحيفة تتيح للرجل الجري بسرعة وخفة لمسافات طويلة من أجل المطاردة والصيد. والأوراك العريضة لدى النساء تجعل الجري بالنسبة للعديد منهن أمراً صعب المنال. حيث يميل أسفل الساقين والقدمين عادة إلى الجانبين لموازنة ثقل الجسم. وقد وجد البروفيسور ديفندرا سينج، الأستاذ الرائد في علم النفس العصبي في الولايات المتحدة، أن النساء يعتبرن أن الرجال الذين لديهم نسبة ٩٠٪ بين الخصر والأرداف هم الأكثر جاذبية.

ملخص

يعاني العالم كله الآن من وباء العزوبية. ففي الدول الغربية كلها. تراجعت معدلات الزواج إلى أدنى مستوى لها خلال مائة عام. وهو نصف ما كانت عليه منذ ٢٥ عاماً مضت. وفي أماكن مثل أستراليا، ٢٨٪ من البالغين لم يسبق لهم الزواج أبداً.

وحقيقة أن الرجال والنساء على حد سواء تحفزهم مبدئياً المميزات الجسدية في الجنس الآخر ربما تكون محبطة للبعض، ولكن على الجانب المشرق، أصبح لدى أي شخص الآن الفرصة لكي يحسن من مظهره، ويتخذ قراراً واعياً بزيادة جاذبيته في نظر الجنس الآخر. ولهؤلاء الذين يختارون البقاء كما هم. فإن خدمات الزواج على الإنترنت أصبحت منتشرة في كل مكان. وقد قدرت صحيفة نيويورك تايمز أن معدل دوران رأس مالها سنوياً بلغ ٣ بلايين دولار في كل أنحاء العالم عام ٢٠٠٣. ولأن الرجال يجدون صعوبة أكبر من النساء في مقابلة الجنس الآخر، فإن معظم صفوف دراسة الغزل والتودد في كل أنحاء العالم تحظى بنسبة حضور من الرجال أكثر من النساء.

الفصل ١٦

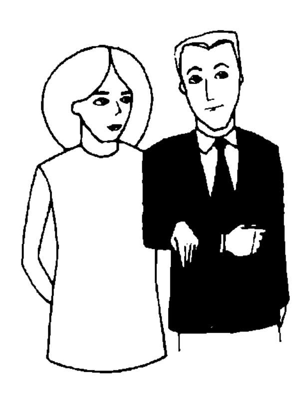
إشارات التملك ومناطق النفوذ وطول القامة

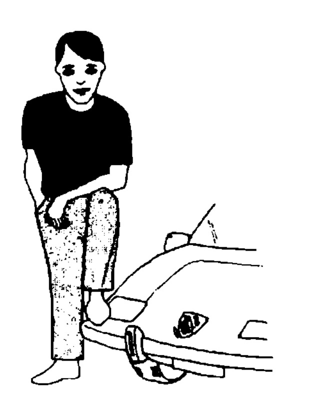


نحن نعلن عن حقنا فيما نعتقد أنه ملك لنا

نحن نميل نحو الآخرين أو الأشياء حتى نظهر حقنا في هذا الشخص أو الشيء، ونبين أنه يخصنا. ويمكن أن يستخدم الميل تجاه شيء ما أيضاً كطريقة للسيطرة أو التخويف. إذا كان هذا الشيء يخص شخصاً آخر. فمثلاً، إذا كنت ستلتقط صورة فوتوغرافية لأحد أصدقائك مع سيارته أو قاربه أو أحد متعلقاته الشخصية الجديدة. فمن المرجح أنه سيميل نحو هذا الشيء الجديد الذي يملكه. أو يضع إحدى قدميه عليه. أو يطوقه بذراعه. وعندما يلمس ملكيته. تصبح امتدادا لجسمه. وهذه هي الطريقة التي يبين بها للآخرين أنها تخصه. والعاشقان يشبكان أيديهما. أو يطوق كل منهما الآخر بذراعه أمام الناس. حتى يظهر

للمنافسين حقه في امتلاك هذا الشخص. والرئيس التنفيذي يضع قدميه على مكتبه، أو يستند بذراعه على باب المكتب حتى يظهر حقه فيه وما به من أثاث. والمرأة تنفض ذرات غبار وهمية عن كتف زوجها لتخبر الأخريات أن هذا الرجل قد تم الاستحواذ عليه.





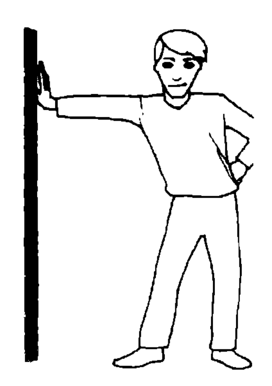
يظهر الناس تملكهم للأشياء بربطها بأجسامهم

ومن الطرق السهلة لتخويف شخص ما أن تميل ناحية شيء من ممتلكاته أو تجلس عليه أو تستخدمه، بدون استئذان. وبالإضافة إلى الاستيلاء الواضح على منطقة نفوذ أو ممتلكات شخص آخر واقتحامها. كما يحدث عند الجلوس على مكتبه أو أخذ سيارته بدون سؤاله. هناك الكثير من أساليب التخويف والترهيب الخفية الأخرى. وأحد هذه الأساليبَ أن تستند بذراعك على باب مكتب شخص آخر، أو تجلس على كرسيه.



فيكتوريا بيكهام تؤكد على امتلاكها لديفيد بيكهام بوضع يدها فوق صدره

ومندوب المبيعات الذي يزور عميلاً في بيته يجب أن يسأله: "أي هذه المقاعد يخصك؟". وذلك قبل أن يجلس؛ لأن الجلوس في المقعد الخطأ سوف يرهب صاحبه، ويجعله يجلس في الجانب الخاطئ.



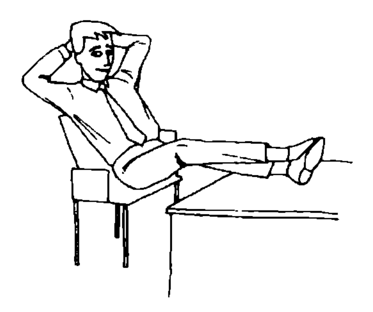
يستند بذراعه على الباب لإرهاب صاحبه

وبعض الناس معتادون على الاستناد بالذراع على الأبواب، ويمضون حياتهم وهم يرهبون الجميع من أول تعارف معهم. وننصح هؤلاء بأن يتدربوا على الوقوف في وضع منتصب، مع إظهار راحتي اليدين. وذلك من أجل ترك انطباع إيجابي لدى الآخرين. إن الآخرين يكونون حوالي ٩٠٪ من رأيهم عنا في الدقائق الأربع الأولى من المقابلة. ولن تتاح لك فرصة ثانية أبداً لترك انطباع أول طيباً.



كانت غاية مايكل جاكسون في حادثة "تدلية الطفل" الشائنة تقريب المسافة بين الطفل والمعجبين، بحيث يمكنهم الشعور بملكيتهم المؤقتة للطفل. وكل ما في الأمر أنه غفل عن المسافة بين الطفل والأرض.

وإذا كان كرسي الرئيس بدون ذراعين -وهو أمر مستبعد حيث إن هذه الخاصية تكون لكرسي الزائر عادة- فربما تراه وهو يضع إحدى قدميه أو كلتيهما فوق المكتب. وإذا دخل رئيسه الأعلى المكتب. فمن غير المحتمل أنه -وقد أصبح المرءوس الآن- سيواصل استخدام مثل هذه الإيماءة الواضحة التي تحدد منطقة نفوذه وتوضح ملكيته، ولكنه بدلاً من ذلك سوف يلجأ إلى تنويعات أكثر خفاء. مثل وضع قدمه فوق الدرج الأخير في مكتبه، أو، إذا لم يكن لمكتبه أدراج. فسوف يلصق قدمه برجل المكتب ويضغط عليها بشدة، إعلاناً عن حقه في ملكيته.

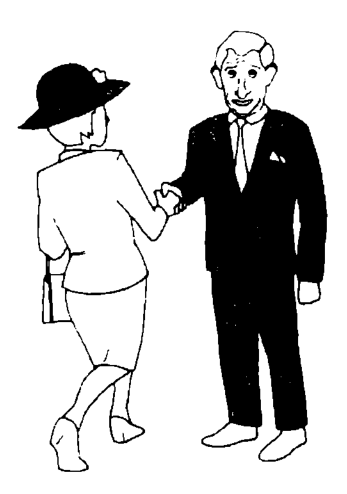


يعلن عن ملكيته للمكتب

الانحناء وعلاقته بالمكانة

تاريخياً، استخدم رفع أو خفض طول القامة أمام شخص آخر كوسيلة لإرساء العلاقات بين الرؤساء والتابعين. ونحن نخاطب أي شخصية ملكية بلقب "سموك"، بينما نصف من يرتكبون أفعالاً مشينة بأنهم "منحطون". ولا أحد يرغب في أن يوصف بأنه "قصير النظر"، أو أن ينظر إليه أحد "نظرة متعالية". أو أن "يقصر عن" بلوغ أهدافه. ويعتلي الخطيب في جماعة المحتجين صندوقاً كمنبر له حتى يكون أعلى من الجميع، والقاضي يجلس على منصته ليصبح أعلى من كل الحاضرين في المحكمة. كما أن الفائز بالميدالية الذهبية في الأولمبياد يقف أعلى من الفائزين بالميداليتين الفضية والبرونزية، وهؤلاء الذين يسكنون الأدوار العليا يتمتعون بمكانة أعلى ممن يسكنون الأدوار الدنيا. ومن الثقافات من تنقسم فيها الطبقات الاجتماعية إلى "الطبقة العليا" و"الطبقة الدنيا". كما أن الصيادلة يقفون درجة داخل الصيدلية أعلى ١٨ بوصة من العملاء.

والشخص المتعالي يمكن أحياناً أن "يرفع أنفه في السماء"، أو "يرتقي إلى مستوى الموقف"، أو "يضع نفسه في برج عاجي"، أو ينظر للآخرين "نظرة دونية". كما أن الكل يعرف أهمية الوقوف عند التحدث لمجموعة من أجل تحقيق السيطرة.





نحن ننحني لنقلل من طول قامتنا لإظهار الخضوع والتبعية للآخرين،
ونزيد من طول قامتنا للتأكيد على المكانة

ومعظم النساء تنحنين بأجسامهن احتراماً عند مقابلة الشخصيات الملكية، أما الرجال فيحنون رءوسهم أو يرفعون قبعاتهم، للظهور أصغر حجماً من الشخصية الملكية. والتحية الحديثة هي أثر باقٍ من حركة رفع القبعة ليظهر الشخص نفسه أقصر طولاً؛ حيث يتظاهر الشخص رمزياً بأنه يرفع قبعته، ونتيجة هذه الحركة أصبحت هي طريقة التحية الحديثة. ولازال في الإمكان أن ترى رجل اليوم الذي لم يعد يضع قبعة وهو ينقر جبهته نقرة خفيفة عندما يلتقي بامرأة، كأثر باقٍ من عادة رفع القبعة التي كان يمارسها أسلافه. وكلما شعر الشخص بتبعيته أو صغر مكانته أكثر تجاه الآخر، انحنى بجسمه أكثر.

وصف بعض الناس روجر بأنه عصب المؤسسة.
ولكن البعض لم يرتقِ في وصفه إلى هذا الحد.

وقد أعادت بعض الشركات اليابانية استعمال "ماكينة الانحناء"، والتي تقوم بتعليم طاقم العمل زاوية الانحناء الصحيحة أمام العميل؛ والتي تكون عادة ١٥ درجة للعميل الذي "يلقي نظرة فحسب"، وحتى ٤٥ درجة للمشتري. وفي مجال العمل، يوصف الأشخاص الذين "ينحنون" باستمرار لأفراد الإدارة بصفات تهكمية تدل على الاحتقار، مثل "المتملقين"، و"المتزلفين"، و"المتذللين".

الطول يعطي صاحبه ميزة كبيرة

رغم ما قد يبدو أن من اللائق اجتماعياً أن نعتقده بخصوص طول القامة، فإن الدراسات تظهر بشكل مقنع أن الأشخاص الأطول قامة هم أكثر نجاحاً وصحة وأطول عمراً من الأشخاص قصيري القامة. وقد وجد د. بروس إيلس، رئيس قسم علم النفس التجريبي بجامعة كانتربري بنيوزيلندا، أن الرجال الأطول قامة لديهم أيضاً فرصة نجاح أكبر في عملية الإنجاب من قصيري القامة، ليس فقط لأن مستويات التستوسترون الزائدة ترتبط بطول القامة، ولكن أيضاً لأن النساء يخترن الرجال الأطول منهن عند الزواج. فالرجال الأطول قامة ينظر لهم على أنهم أقدر على الحماية، ويمكن أن ينقلوا تلك الميزة عبر جيناتهم. أما الرجال فيفضلون النساء الأقصر منهم؛ حيث إن هذا يعطي الرجال ميزة الطول التي تصبح واضحة في تلك الحالة.

وكلما كنت أكثر قصراً، زاد احتمال أن يقاطعك الرجال. إحدى عميلاتنا، وهي سيدة طولها ٥ أقدام وبوصة واحدة (١,٥٢ متر)، وتعمل مديرة كبيرة في شركة محاسبة يهيمن عليها الرجال، كانت تشكو من أنها تتعرض باستمرار للمقاطعات من جانب زملائها أثناء اجتماعات الإدارة، وأنها كانت نادراً ما تتمكن من طرح أفكارها كاملة، أو حتى من أن تكمل عباراتها. قمنا بابتكار استراتيجية تتطلب منها أن تقف وتتوجه لمائدة القهوة لتحضر لنفسها فنجاناً، ثم عندما ترجع إلى كرسيها، تظل واقفة بينما تتحدث وتقدم آراءها. وقد اندهشت هذه السيدة من الفارق الذي أحدثه ذلك في طريقة تعامل زملائها معها. ورغم أنها لا يمكن أن تستخدم هذه الطريقة كل مرة، إلا أنها قد سمحت لها أن ترى كيف أمكنها أن تكتسب مزيداً من السلطة، من مجرد تعديل طولها في نظر الزملاء.

دائماً ما ترى الرجال مع نساء أقصر منهم،
ولكن نادراً ما ترى العكس.

وفي الندوات التي نعقدها، دائماً ما نلاحظ كيف أن مديري المستوى الأعلى أطول بشكل ملحوظ من الجميع. وبالاستعانة بمعاهد الإدارة، سجلنا أطوال ورواتب ٢٥٦٦ مديراً بالشركات، ووجدنا أن كل بوصة طول فوق العادي في الشركة قد أضافت ٤٠٠ دولار تقريباً إلى إجمالي راتب الشخص، بغض النظر عما إذا كان رجلاً أو امرأة. وقد أظهرت الأبحاث في الولايات المتحدة أن طول القامة يرتبط أيضاً بالنجاح المالي: ففي وول ستريت، وُجد أن كل بوصة طول قد أضافت ٣٤٠ دولاراً إلى الحصيلة النهائية لراتب الشخص. ونفس هذه العلاقة المتبادلة وُجدت حتى في الدوائر الحكومية والجامعات، والتي يفترض أنها ترقي الموظفين على أساس مستوى كفاءتهم، وليس على طول قامتهم. وقد أظهرت إحدى الدراسات الأمريكية أن الأشخاص طوال القامة لم يحصلوا فقط على أفضل الوظائف في الشركات الأمريكية، وإنما تلقوا أيضاً رواتب مبدئية أعلى. فهؤلاء الأطول من ٦ أقدام وبوصتين (١.٨٥ متر) حصلوا على ١٢٪ أكثر من هؤلاء الأقصر من ٦ أقدام (١.٨ متر).

لماذا يبدو البعض أكثر طولاً في التليفزيون

يظهر الأشخاص على شاشة التليفزيون بطول ٦ بوصات فقط (١٥ سم)، وتترك لنا نحن المشاهدين مهمة تقرير طولهم الحقيقي كما يراه عقلنا الباطن. والطول الذي نقرره لهم، وقدر القوة التي نسبغها عليهم، يرتبطان مباشرة بقوة وتأثير خطابهم وأدائهم. وهذا هو السبب في أن الكثير من الممثلين والسياسيين قصار القامة يؤدون بشكل جيد جداً في التليفزيون؛ ببساطة لأن أداءهم يجعلنا "نراهم" طوالاً. على سبيل المثال، التصق برئيس الوزراء الأسترالي جون هاورد لقب "جوني الصغير"؛ لأن أسلوبه على الشاشة كان ناعماً وهادئاً. وقد وجدنا من خلال استطلاعات الرأي أن جمهور الناخبين قد "رأوه" بطول ٥ أقدام و ٦ بوصات تقريبا (٦٧ ١ متر) –قصير إلى حد ما بالنسبة لرجل– بينما طوله في الحقيقة ٥ أقدام و ٩ بوصات (١.٧٥ متر). وكان أحد خصومه، رئيس الوزراء السابق بوب هوك، دائما

ما "يُرى" أطول من ٦ أقدام (١,٨٥ متر)، حيث كان دائماً ما يقدم أداءً "مؤثراً". ولكن طوله كان في الحقيقة ٥ أقدام و ٧ بوصات (١,٧ متر).

الأداء القوي على شاشة التليفزيون
يجعلك تبدو أكثر طولاً.

وقد أظهر بحث رائد أجراه ويلسون (١٩٦٨) أنه عندما يقف أحد الطلاب أمام طلاب آخرين، فسيرونه بطول ٥ أقدام و ٨,٥ بوصة تقريباً (١,٧٥ متر). وعندما قُدّم نفس هذا الطالب على أنه أستاذ، تلقاه جمهور الطلاب بطول ٦ أقدام و ٣ بوصات (١,٩ متر). إن الأداء القوي أو المسمى الوظيفي المؤثر كليهما يؤدي إلى رؤيتك أكثر طولاً.

اختبار الأرضية

إذا أردت أن تختبر الإحساس بالقوة الذي يصاحب طول القامة، فجرب هذا التمرين مع صديق لك. أولاً، تمدد على أرض الغرفة. واجعل صديقك يقف فوقك لجعل الفارق بينكما في الطول أكبر ما يمكن. بعد ذلك، اطلب منه أن يقوم بتوبيخك وتأنيبك بأعلى صوت ممكن وأعنف طريقة ممكنة. ثم اعكس الموقف -بأن تقف أنت ويتمدد هو على الأرض- واطلب منه أن يكرر توبيخك وتأنيبك. سوف تكتشف أنه لن يجد القيام بذلك مستحيلاً تقريباً فحسب، ولكن ستجد أن صوته أيضاً يبدو مختلفاً، وستجده يفتقر إحساسه بالقوة كما كان في المرة الأولى.

سلبيات الطول

غير أن طول القامة ليس ميزة دائماً. فرغم أن الأشخاص الطوال غالباً ما يفرضون على الآخرين احترامهم أكثر من الأشخاص القصار، إلا أن الطول يمكن أن يكون ضاراً لبعض جوانب التواصل المباشر. على سبيل المثال عندما تحتاج إلى التحدث مع الطرف الآخر "على نفس المستوى"، أو تحافظ على "الاتصال بالعين" معه أثناء المناقشة. ولا تريد أن يراك "متعالياً".

وفي بريطانيا، أسس فيليب هينيسي، وهو بائع في متجر لبيع الكيماويات، وطوله ٦ أقدام و ٨ بوصات (٢ متر)، "نادي الأشخاص طوال القامة"، وذلك من أجل الترويج للاحتياجات العملية والطبية والاجتماعية للأفراد الطوال في المجتمع. كان قد وجد أن طوله يمثل عامل تهديد لعملائه؛ حيث كانوا يشعرون بأنهم واقعون تحت ضغط، ولم يكن في مقدورهم التركيز على متابعة ما يقوله. وقد اكتشف أنه عندما قدم عرض البيع وهو جالس، فلم يساعد ذلك فقط على جعل الأجواء مشجعة أكثر على التواصل الجيد، وإنما وجد أيضاً أن زوال تهديده الجسدي للعملاء قد عمل أيضاً على زيادة الحصيلة النهائية للمبيعات بنسبة ٦٢٪.

تقليل ارتفاع الجسم يمكن أن يرفع المكانة أحياناً

هناك بعض المواقف التي يمكن أن يكون تقليل ارتفاع الجسم فيها إشارة سيطرة. وهذا يحدث عندما تكون في بيت شخص آخر، وتجلس على كرسيك مسترخياً تماماً في وضع مريح للغاية، بينما يكون صاحب المكان واقفاً. إن التصرف بدون رسميات على الإطلاق بهذه الطريقة في منطقة شخص آخر هو ما يدل على الموقف المسيطر أو العدواني.

يجب أن يشعر الشخص بالاستعلاء والمكانة في منطقة نفوذه، وخصوصاً في بيته، ولذلك فاستخدام إيماءات وممارسة سلوكيات دالة على الخضوع يعتبر أمراً فعالاً وحيوياً في جعل هذا الشخص يتفق معك.

كيف يستطيع السياسيون في التليفزيون الفوز بالأصوات

لما يزيد على ثلاثة عقود، قمنا بتقديم المشورة إلى أشخاص يظهرون أمام العامة الطريقة التي يمكنهم بها جعل الناس يرونهم جديرين بالثقة والتصديق. وقد تراوح هؤلاء من نجوم الروك والسياسيين إلى مذيعي النشرات الجوية ورؤساء الوزراء. وفي إحدى المرات، دعي اثنان من القادة السياسيين إلى مناظرتين تليفزيونيتين حول أسلوبيهما في إدارة شئون البلاد. كان أحد هذين المرشحين –وليكن المرشح

(أ)- يبلغ طوله ٥ أقدام و ٩ بوصات (١,٧٥ متر تقريباً)، ولكن كان الناخبون يرونه أقصر من ذلك بسبب أسلوبه اللطيف الهادئ، بينما كان طول منافسه -المرشح (ب)- ٦ أقدام وبوصتين (١,٩ متر)، وكان الناخبون يرونه أطول من ذلك نتيجة لموقفه الحاسم والمتسلط. وبعد المناظرة التليفزيونية الأولى، كان يبدو أن المرشح الأقصر قد خسر الجولة بجدارة أمام المرشح الأطول. اتصل بنا المرشح (أ) طلباً للنصيحة، واقترحنا عليه عدداً من الاستراتيجيات، من بينها اقتطاع ٤ بوصات (١٠ سم) من المنصة التي يقف أمامها ويضع عليها أوراقه، مما سيجعل المسافة المرئية بين قمة المنصة وذقنه مساوية لتلك الخاصة بالمرشح (ب). كما اقترحنا عليه أيضاً أن يقوم بالتنسيق مع المصور ليجعل زاوية الكاميرا منخفضة قليلاً بحيث يتم تصويره من أسفل لأعلى، مما يعطيه مظهراً أطول. وطلبنا منه أن يوجه رسالته إلى الكاميرا مباشرة، بحيث يشعر كل ناخب أنه يخاطبه شخصياً. وقد نجحت الخطة. فبعد المناظرة التالية، بدا بوضوح أن المرشح (أ) هو الفائز. وأشارت وسائل الإعلام إلى أنه "امتلك إحساساً جديداً بالقوة والقيادة". وبعد الانتخابات التي تلت ذلك، أصبح المرشح (أ) قائداً للبلاد. والدرس المستفاد هنا هو أن الناخبين لا يولون اهتماماً عميقاً عموماً بما يقوله السياسيون في المناظرات الانتخابية، ولا يتذكرون قدراً كبيراً منه. فهم يعطون أصواتهم في النهاية لمن يرونه الأصلح أو الأنسب للقيادة.

كيف تهدئ الأشخاص الغاضبين

من الممكن أن تتجنب تخويف الآخرين بأن تجعل نفسك بصورة واعية تبدو أصغر حجماً بالنسبة لهم. دعنا نفحص لغة الجسد في هذا الموقف الذي سنفترض فيه أنك قد ارتكبت مخالفة بسيطة أثناء قيادة سيارتك، كأن تكون قد خالفت إشارة وقوف، أو لم تفسح الطريق للسيارات المارة، أو تجاوزت السرعة المقررة، ولذلك استوقفك الشرطي. في هذا الموقف، ربما يعتبرك الشرطي خصماً وهو يقترب من سيارتك، ورد فعل معظم قائدي السيارات هنا هو البقاء داخل السيارة، وفتح النافذة، وتقديم التبريرات، أو رفض المخالفة. والسلبيات التي تتضمنها لغة الجسد هنا هي:

١. يجبر الشرطي على ترك منطقة نفوذه (سيارة الدورية)، والقدوم إلى منطقة نفوذك (سيارتك).
٢. بافتراض أنك مذنب بالفعل، فربما تمثل تبريراتك تهجماً بالنسبة للشرطي.
٣. من خلال بقائك في سيارتك، تخلق حاجزاً بينك وبين الشرطي.

وعلى اعتبار أن الشرطي في مثل هذه الظروف يعتبر في موقف القوة، فإن هذا السلوك من جانبك لن يؤدي إلا إلى تدهور الأمور من سيئ إلى أسوأ، وبالتالي يصبح احتمال تحرير مخالفة مرورية في حقك احتمالاً أقوى. بدلاً من ذلك، جرب هذه الطريقة في المرة القادمة التي يستوقفك فيها الشرطي:

١. اخرج من سيارتك (منطقة نفوذك) على الفور، وتوجه إلى سيارة الشرطي (منطقة نفوذه). بهذه الطريقة، لن يشعر بالضيق لأنه لن يضطر إلى مغادرة مساحته. (لا تجرب هذه الطريقة في الولايات المتحدة؛ حيث يمكن أن يؤدي خروجك من سيارتك واندفاعك نحو الشرطي إلى إصابتك بتسمم مفاجئ بالرصاص).
٢. تعمد أن تطأطئ رأسك وتحني كتفيك حتى تبدو أصغر حجماً منه.
٣. قلل من مكانتك بأن تخبر الشرطي كيف كان تصرفك غير مسئول، وارفع من مكانته بأن تشكره لأنه نبهك إلى خطئك، وتخبره بأنك تدرك مدى صعوبة مهمته؛ حيث تضطره إلى التعامل مع الحمقى أمثالك.
٤. مع إظهار راحتي يديك، وبصوت مرتعش، اطلب منه ألا يحرر مخالفة في حقك. وإذا كنت امرأة، فأكثري من ابتسامك، واجعلي عينيك تطرفا على نحو متكرر، وتكلمي بصوت أكثر نعومة ورقة. أما إذا كنت رجلاً، فخذ المخالفة بكل بساطة، واذهب لدفعها.



"لا تحرر لي مخالفة أرجوك!"

إن هذا السلوك يوضح للشرطي أنك لست مصدر تهديد. ويشجعه على القيام بدور الوالد الذي يؤنبك ويوبخك، وفي هذه الحالة ربما يقرر أن يكتفي بتحذيرك بلهجة قاسية، ثم يطلب منك المغادرة، بدون مخالفة! وإذا استخدمت هذا الأسلوب بالطريقة الموضحة. يمكن أن ينقذك من تحرير مخالفة ضدك في حوالي ٥٠٪ من المرات التي تستوقفك فيها سيارة الدورية.

ويمكن استخدام نفس هذا الأسلوب لتهدئة عميل غاضب يرجع بضاعة معيبة إلى متجر للبيع بالتجزئة، أو يرغب في الشكوى من شيء ما. وفي هذه الحالة. تعتبر المنضدة التي يقف خلفها الموظف حاجزاً بينه وبين العميل. والسيطرة على عميل غاضب يمكن أن تكون صعبة إذا ظل الموظف خلف المنضدة، لأن هذا يضعه في مواجهة مباشرة مع العميل، الأمر الذي يمكن أن يزيد غضبه. ولكن إذا خرج الموظف من خلف المنضدة وانتقل إلى الجانب الذي يقف فيه العميل، وفي نفس الوقت يطأطئ رأسه ويحني كتفيه، ويجعل راحتي يديه ظاهرتين، ويستخدم نفس الأسلوب الذي استخدمناه مع الشرطي، يمكن أن يعمل ذلك على تهدئة الشخص الغاضب. إن البقاء خلف المكتب أو المنضدة يمكن أن يؤدي إلى تصعيد مستويات الغضب.

ما علاقة الحب بالأمر؟

اكتشف عالم الأنثروبولوجي البولندي، د. بوجسلو باولوسكي، أن في العلاقة الزوجية المثالية، تعتبر الثقة والمال والاحترام أشياء أقل أهمية من النسبة المثالية للفرق في الطول بين الزوجين وهي ١ إلى ١,٠٩. وقد توصلت دراسته التي أجراها عام ٢٠٠٤ إلى أنه لضمان السعادة الزوجية، يجب أن يكون الرجل أطول من المرأة بـ ١,٠٩ مرة. ويؤكد فشل بعض الزيجات التي كانت قائمة على الحب بسبب هذه المعادلة، كما حدث مثلاً في حالة نيكول كيدمان (٥ أقدام و ١١ بوصة، ١,٨ متر)، وتوم كروز (٥ أقدام و ٧ بوصات، ١,٧ متر).

ومن بين الأزواج الذين تنطبق عليهم نسبة النجاح هذه:

شيري بلير وتوني بلير = ١,١٠

جنيفر أنستون وبراد بيت = ١.١١

فيكتوريا بيكهام وديفيد بيكهام = ١.٠٩

ومن بين الأزواج الذين لا تنطبق عليهم هذه النسبة :

كاميلا باركر باولز والأمير تشارلز = ١.٠١

بيني لانكاستر ورود ستيوارات = ٠.٩٧

استراتيجيات تجعلك تبدو أطول في أعين الآخرين

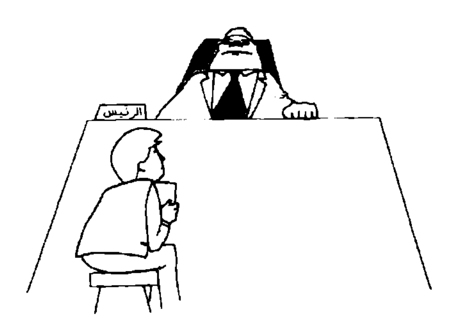
إذا كنت شخصاً قصير القامة، فهناك عدة استراتيجيات يمكنك تطبيقها لتحييد قوة الأشخاص الأكثر طولاً الذين يحاولون إرهابك وتخويفك. وهذا مهم إذا كنت امرأة؛ لأن النساء، في المتوسط، أقصر من الرجال ببوصتين (٥ سم). قم بتجهيز مكان تستطيع فيه التحكم في البيئة المحيطة بتوفير كراسي ذات ارتفاعات مختلفة. واطلب من الأشخاص الطوال الجلوس على الكراسي الأكثر انخفاضاً. فالجلوس يحيد عنصر الطول، وإذا أجلست شخصاً "عملاقاً" على أريكة منخفضة، فسوف تزول قوته المتصورة. كذلك فالجلوس على الطرف المقابل من المائدة يجعل الأمر متعادلاً، كما يفعل انحناؤك عندما تقف على باب مكتب أحدهم لتحدثه بينما يكون جالساً. كما أن التحدث في مكان عام، مثل الكافيتريا أو أي مكان مزدحم، أو في السيارة أو الطائرة، يفرض قيوداً أيضاً على تكتيكات الزملاء الأطول. وإذا عاملك أحدهم بغطرسة أو تعمد محادثتك وهو يقف قريباً منك وأنت جالس، فقم واتجه نحو النافذة، وانظر خارجها، وتابع المناقشة. سوف تبدو كأنك تعطي المناقشة اهتماماً عميقاً، وسوف تحرم الشخص الأكبر حجماً من ميزة الطول بعدم نظرك إليه. وأخيراً، فتصرفك بطريقة حاسمة يمكن أيضاً أن يقلل من الاختلافات في الطول. إن هذه الاستراتيجيات سوف تضعك في مكانة "أعلى" من الأشخاص الطوال الذين يرهبونك، وتجعلك تبدو كما لو كنت "طويل القامة" بين هؤلاء الذين يحاولون "الاستعلاء" عليك.

ملخص

للاختلافات في طول القامة تأثير مهم على العلاقات، ولكن طول القامة والقوة غالباً ما يكونان في عين الرائي. وبمقدور الأشخاص الأقصر زيادة طولهم في أعين الناس، وهناك احتمال أكبر في أن يتذكرهم الناس أكثر طولاً عندما يرتدون ملابس داكنة الألوان، وسترات مقلمة، أو رداءً من قطعتين مع ماكياج ناعم وخفيف (للنساء) وساعات كبيرة الحجم. فكلما صغر حجم الساعة، رأى الناس صاحبها أقل قوة ونفوذاً. والوقوف منتصباً والجلوس قائماً و"التصرف كما لو كنت طويل القامة" كلها طرق تمنحك مظهراً واثقاً.

الفصل ١٧

ترتيبات مواضع الجلوس: أين تجلس ولماذا



"فقط استرخِ وأخبرني بكل شيء عن الأمر!"

الموضع الذي تجلس فيه بالنسبة للآخرين هو طريقة فعالة لكسب تعاونهم. كما يمكن أيضاً اكتشاف جوانب من موقفهم تجاهك من خلال موضع جلوسهم بالنسبة لك.

قمنا بإجراء مسوح على جماهير الندوات خلال السبعينيات والثمانينيات والتسعينيات من القرن الماضي لمعرفة المواضع التي شعروا أنها تحقق لهم أفضل النتائج على الطاولة عند توصيل مواقف ذهنية معينة. وقد فعلنا هذا بإشراك الحاضرين في الندوات وعن طريق استخدام استطلاعات الرأي من قاعدة البيانات الخاصة بنا. تم إجراء أول دراسة كبرى حول مواضع الجلوس بواسطة عالم النفس روبرت سومر، من جامعة كاليفورنيا، وقد قام بتحليل قطاع عرضي من الطلاب والأطفال في المواقف العامة والاجتماعية مثل المقاهي والمطاعم. وقد طبقنا اكتشافات سومر على مواضع الجلوس في مواقف العمل والتفاوض. وعلى الرغم

من أن هناك اختلافات بسيطة بين الثقافات والعلاقات بين الناس، فقد قمنا هنا بتلخيص مواضع الجلوس التي ستمر بها في معظم الأوقات ومعظم المواقف.

في كتابه Non-Verbal Communication in Human Interaction عن التواصل غير الشفهي في التفاعل البشري، ذكر مارك ناب، من جامعة فيرمونت، أنه على الرغم من وجود صيغة عامة لتفسير مواضع الجلوس، فإن البيئة المحيطة قد يكون لها تأثير على الموضع المختار للجلوس. وأظهرت الأبحاث التي أجريت على أناس من الطبقة المتوسطة أن مواضع الجلوس في المقاهي العامة يمكن أن تختلف عن مواضع الجلوس في المطاعم الراقية. والاتجاه الذي توجه فيه المقاعد والمسافة بين الموائد يمكن أن يكون لها أيضاً أثر مشتت على سلوك الجلوس. على سبيل المثال، الأزواج الحميمون يفضلون الجلوس جنباً إلى جنب متى أمكن هذا، ولكن في مطعم مزدحم توضع فيه الموائد بالقرب من بعضها، لا يكون هذا ممكناً، ويكون الزوج الحميم مجبراً على الجلوس في مواجهة أحدهما الآخر في وضع هو في المعتاد وضع دفاعي.

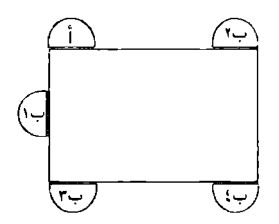
مع وضع هذا في الاعتبار، سنقوم الآن بتقديم اختيارات الجلوس الرئيسية التي نختارها في مجموعة متنوعة من الظروف في العمل وفي المناسبات الاجتماعية.

إليك اختبار المائدة

دعنا نفترض أنك ستجلس إلى مائدة مستطيلة الشكل مع الشخص (أ) وأنك أنت الشخص (ب). أي موضع ستختار الجلوس فيه في الظروف التالية:

- تقوم بإجراء مقابلة شخصية مع شخص ما من أجل الحصول على وظيفة في شركة صغيرة ودودة.
- تقوم بمساعدة أحدهم على إتمام لعبة الكلمات المتقاطعة.
- تلعب الشطرنج مع شخص آخر.
- تجلس في مكتبة عامة ولا ترغب في أدنى تدخل أو مقاطعة.

انظر الرسم التوضيحي التالي، وحدد خياراتك.



مواضع الجلوس الرئيسية

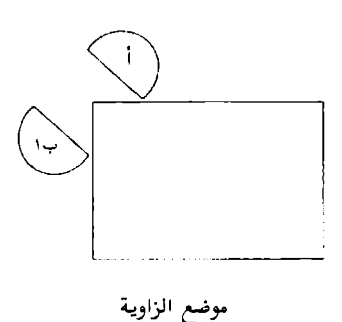
إليك الإجابات المرجحة:

- لقد اتخذت الموضع (ب١)، موضع الزاوية، لإجراء المقابلة الشخصية، لأن هذا الموقع يتيح لك رؤية الشخص الآخر بوضوح، دون أن تبدو منافساً أو عدوانياً كما قد يبدو إذا اتخذت الموقع (ب٣)، ودون أن ترفع الكلفة أكثر مما ينبغي إذا اتخذت الموقع (ب٢).
- لقد جلست في الموضع (ب٢)، موضع التعاون، لتساعد الشخص الآخر في حل أحجية الكلمات المتقاطعة. لأن هذا هو الموضع الذي نجلس فيه عادة عند تقديم المساعدة أو إنشاء المودة.
- لقد اخترت الموضع (ب٣) للعب الشطرنج مع الشخص الآخر. يسمى هذا الموضع موضع المنافسة/الدفاع وهو الموضع الذي نختاره لمنافسة الخصوم لأن هذا يتيح لنا رؤية كاملة لوجوههم وما يفعلونه.
- وأخيراً، اخترت الموضع القطري (ب٤) في المكتبة لتوصيل رغبتك في الاستقلال وعدم المقاطعة.

موضع الزاوية (ب١)

يستخدم هذا الموضع بواسطة الأشخاص الذين ينخرطون في محادثة ودودة خالية من التكلف والرسميات. وهو موضع يتيح التواصل الجيد بالعين وفرصة استخدام إيماءات لا حصر لها وملاحظة إشارات وإيماءات الطرف الآخر. وتمثل زاوية المائدة حاجزاً جزئياً في حال بدأ أحد الشخصين في الشعور بأنه مهدد، وهذا

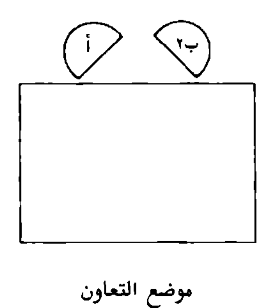
الموضع لا يتيح فرصة لتقسيم المائدة إلى جزأين يسيطر كل طرف على أحدهما وهذا هو الموضع الاستراتيجي الأكثر فعالية الذي يستطيع الشخص (ب) من خلاله تقديم عرض جيد، بافتراض أن الشخص (أ) يمثل الجمهور. وعن طريق نقل الكرسي ببساطة إلى الموضع (ب١)، يمكنك تخفيف حدة التوتر وزيادة احتمالات تحقيق نتيجة إيجابية.



موضع الزاوية

موضع التعاون (ب٢)

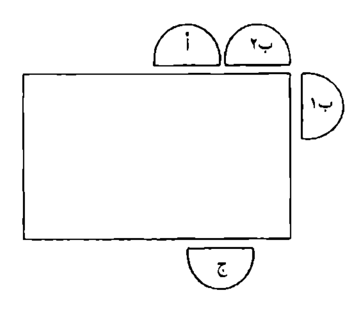
عندما يفكر شخصان بأسلوب متشابه أو يعملان معاً على إنجاز مهمة ما، عادة ما يتم اتخاذ هذا الوضع. ولقد وجدنا أن ٥٥٪ من الناس يختارون هذا الموضع باعتباره الموضع الأكثر تعاوناً، أو يتخذونه بالفطرة عندما يطلب منهم العمل بالاشتراك مع شخص آخر.



موضع التعاون

إنه أحد أفضل المواضع لعرض قضيتك وكسب التأييد لها لأنه يسمح بوجود تواصل جيد بالعين وفرصة متبادلة للمحاكاة. إلا أن البراعة هنا تكمن في أن يتمكن الشخص (ب) من التحرك إلى هذا الوضع دون أن يشعر الشخص (أ) بأن حدوده ومنطقة نفوذه تتعرض للهجوم. وهو أيضاً وضع ناجح يمكن اتخاذه عندما يكون هناك طرف ثالث يقوم الشخص (ب) بتقديمه في عملية التفاوض. افترض مثلاً أن موظف مبيعات كان يجري مقابلة ثانية مع أحد العملاء، ويقوم موظف المبيعات بتقديم خبير فني. الاستراتيجية التالية ستعمل بشكل جيد:

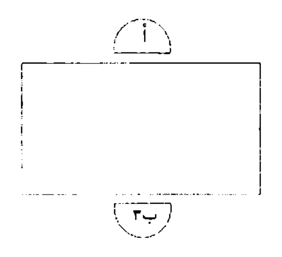
يجلس الخبير الفني في الموقع (ج) في مواجهة العميل (أ). ويجلس موظف المبيعات في أي من الموضعين (ب٢) (موضع التعاون) أو (ب١) (موضع الزاوية). يتيح هذا لموظف المبيعات أن يكون "إلى جانب العميل" وأن يسأل الخبير الفني بعض الأسئلة بالنيابة عن العميل. ويعرف هذا الوضع باسم "دعم المعارضة".



تقديم طرف ثالث

موضع المنافسة/الدفاع (ب٣)

في هذا الوضع، يواجه المنافسان بعضهما البعض، تماماً مثل مطلقي النار في الغرب الأمريكي. إن الجلوس عبر المائدة في مواجهة شخص آخر يمكن أن يخلق مناخاً تنافسياً دفاعياً، وقد يؤدي إلى تبني كل طرف لموقف حازم مدافع عن وجهة نظره لأن المائدة تصبح حاجزاً ثابتاً قوياً بين الطرفين.



موضع المنافسة/الدفاع

في سيناريوهات العمل، اعتبر ٥٦٪ ممن استطلعنا رأيهم أن هذا وضع تنافسي. ولكن في المواقف الاجتماعية، مثل الجلوس في مطعم، رأى ٣٥٪ أنه وضع حواري. وهذا هو الوضع الشائع مشاهدته في المطاعم في المواعيد الغرامية، ولكن هذا يعود في الأساس إلى أن العاملين في المطعم يجلسون الناس بهذه الطريقة. وهو وضع جيد بالنسبة لزوجين في مطعم لأنه يسمح بإقامة تواصل جيد بالعين في حين يبرز بمكر اختلافات النوع عن طريق "المواجهة". ولكن في بيئة العمل. يتخذ هذا الوضع من جانب أشخاص إما يتنافسون مع بعضهم البعض وإما يوبخ بعضهم بعضاً. ويمكن أيضاً استخدام هذا الوضع من قبل الشخص (أ) لخلق سياق الأعلى/الأدنى عندما يتم استخدامه في منطقة نفوذ (أ).

لماذا يكون بعض الرؤساء مكروهين

وجدنا أن الناس –في سياقات العمل– يتحدثون بعبارات قصيرة من موضع المنافسة/الدفاع، ولا يستطيعون تذكر الكثير مما سمعوه، وتزيد احتمالات أن يدخلوا في جدال.

أجرى أيه. جي. وايت تجربة في عيادات الأطباء أظهرت أن وجود أو غياب مكتب داخل حجرة الطبيب له أثر كبير في شعور المرضى بالارتياح من عدمه. ١٠٪ فقط من المرضى ذكروا أنهم كانوا يشعرون بالارتياح عندما كان المكتب موجوداً والطبيب يجلس خلفه. وقد زاد هذا الرقم إلى ٥٥٪ عندما لم يكن المكتب موجوداً. وقد قمنا بإجراء تجربة أخرى (بيس آند بيس، ١٩٩٠) طلبنا فيها من ٢٤٤ مديراً كبيراً و ١٢٧ مدير متوسط/أقل مرتبة أن يرسموا الترتيب الذي يفضلونه لقطع الأثاث في مكاتبهم في حال الانتقال إلى مبنى جديد. ٧٦٪ من المديرين الكبار (١٨٥ مديراً) رسموا رسماً تحتل فيه مكاتبهم موضعاً وسطاً

بينهم وبين مرءوسيهم. و ٥٠٪ فقط من المديرين الأقل مرتبة (٦٤ مدير) هم الذين فعلوا الشيء نفسه. وكانت نسبة المديرين الذكور الذين رسموا المكتب بينهم وبين مرءوسيهم ضعف نسبة المديرات الإناث اللاتي فعلن ذلك.

والاكتشاف الأكثر إثارة للاهتمام يتمثل في الطريقة التي ينظر بها الموظفون للمديرين الذين لا يضعون مكاتبهم في موضع يجعلها تبدو كعائق. فقد وصف الموظفون هؤلاء المديرين بأنهم أكثر تفتحاً، وأكثر استعداداً للإنصات لأفكارهم بدون نقد، وأقل إظهاراً للمحاباة الشخصية.

الجلوس في مواجهة الآخر مباشرة يخلق أجواء سلبية.

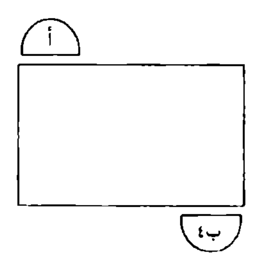
إذا كان الشخص (ب) يسعى لإقناع الشخص (أ)، فإن الوضع التنافسي يقلل احتمالات نجاح التفاوض، ما لم يكن (ب) يجلس في المواجهة عن عمد كجزء من استراتيجية موضوعة مسبقاً. على سبيل المثال، قد يكون (أ) مديراً يريد تعنيف الموظف (ب) والوضع التنافسي سيضيف المزيد من الثقل إلى هذا التعنيف. ومن ناحية أخرى، إذا كان (ب) يرغب في جعل (أ) يشعر بالتفوق، فإنه يستطيع أن يجلس عن عمد في مواجهته مباشرة.

وأياً كان مجال عملك، فإذا كان يتضمن التعامل مع الناس، فإنك في مجال عمل يعتمد على الإقناع والتأثير ويجب أن يكون هدفك دائماً هو أن تفهم وجهة نظر الطرف الآخر، وأن تجعله يشعر بالارتياح تجاه التعامل معك؛ والوضع التنافسي لا يخدم هذا الهدف. يمكنك كسب تعاون أكثر بكثير من خلال موضع الزاوية وموضع التعاون عن الذي ستحققه من خلال موضع المنافسة. إن المحادثات تكون أقصر بكثير وأكثر حدة في الوضع التنافسي.

موضع الاستقلال (ب٤)

يجلس الناس في هذا الموضع عندما لا يرغبون في التفاعل مع الآخرين. وهو وضع شائع بين الغرباء في الأماكن العامة مثل المكتبة، ومقاعد المتنزه، والمطاعم. وهو الوضع الذي نعنيه عندما نقول إننا "مختلفون تماماً" حول فكرة ما. بالنسبة لـ ٤٢٪ من الأشخاص الذين استطلعنا رأيهم، كانت الرسالة التي يوصلها هذا

الوضع هي عدم الاهتمام، وقد فسرها البعض على أنها لامبالاة أو عدوانية. يجب تجنب هذا الوضع تماماً إذا كان هدفك هو إجراء مناقشة صريحة مع الآخرين.

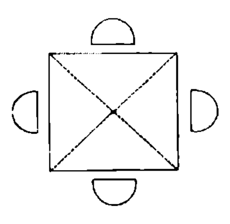


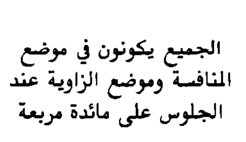
موضع الاستقلال يخبر الآخرين بأنك لا ترغب في الاشتراك معهم

ليس المهم هو ما تقول، المهم هو أين تجلس

كما قلنا من قبل، الموائد المستطيلة تخلق علاقات تنافسية أو دفاعية بين الناس لأن الجميع تكون لهم مساحات متساوية محددة، وواجهات محددة، وحدود منفصلة. وهي تسمح للجميع بإبداء الرأي حول موضوع معين وتسمح بقدر كبير من التواصل بالعين عبر المائدة. والموائد المربعة مثالية لإقامة محادثات قصيرة مركزة، أو لإنشاء علاقات بين الرئيس والمرءوسين. ويأتي معظم التعاون من الشخص الجالس إلى جوارك، والشخص الجالس عن يمينك يكون دائماً أكثر تعاوناً من الشخص الجالس عن اليسار.

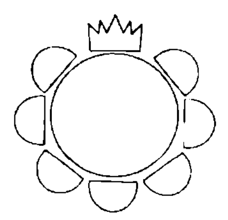
تاريخياً، كان الشخص الجالس عن اليمين أقل قدرة على أن يطعنك بنجاح بيده اليسرى، ولذا كان الشخص الجالس عن اليمين هو المفضل. وبعض الناس يعتقدون أن الشخص الجالس عن اليمين يمتلك قدراً أكبر من القوة والسلطة من الشخص الجالس عن اليسار. ويأتي القدر الأكبر من المقاومة من الشخص الجالس في مواجهتك مباشرة في موضع "إطلاق النار"، وعندما يجلس أربعة أشخاص معا على مائدة مربعة، يكون هناك شخص يجلس في مواجهة كل منهم.




الجميع يكونون في موضع المنافسة وموضع الزاوية عند الجلوس على مائدة مربعة

فكرة الملك آرثر

استخدم الملك آرثر المائدة المستديرة في محاولة لمنح كل واحد من فرسانه قدراً متساوياً من السلطة والمكانة. والمائدة المستديرة تخلق مناخاً من الهدوء والارتياح وعدم التقيد بالرسميات وهي مثالية لتشجيع المناقشات بين أصحاب المنزلة المتساوية، حيث يستطيع كل شخص أن تكون له نفس المساحة من المائدة. وقد أصبحت الدائرة نفسها رمزاً عالمياً للوحدة والقوة، والجلوس ببساطة في شكل دائرة يعزز نفس الأثر. ومع الأسف، لم يدرك الملك آرثر أنه إذا كانت منزلة أحد الأشخاص أعلى من منزلة باقي المجموعة، فإن ذلك يغير ديناميكيات القوة والسلطة في المجموعة تماماً. فالملك هو صاحب أعلى منزلة وسلطة، وهذا يعني أن الفارسين الجالسين على جانبيه يحصلان في صمت على القدر الأعلى التالي من السلطة، والفارس الجالس عن يمينه له سلطة أعلى من الجالس عن يساره. وهكذا يتضاءل قدر السلطة بالتناسب مع المسافة التي يبعدها كل فارس عن الملك.



وجود صاحب المنزلة الرفيعة على المائدة المستديرة يشوه عملية توزيع السلطة على الباقين

وكان الفارس الجالس في مواجهة الملك آرثر مباشرة يجلس في الواقع في موضع المنافسة/الدفاع ومن المرجح أنه كان الشخص الذي يثير معظم المتاعب. اعتبر ثمانية وستون بالمائة ممن استطلعنا رأيهم أن الشخص الجالس في مواجهتهم مباشرة على مائدة مستديرة هو الشخص صاحب أكبر احتمالات التجادل معهم أو منافستهم. وقال ستة وخمسون بالمائة أيضاً إن الجلوس في المواجهة يمكن استخدامه لإظهار عدم الرغبة في المشاركة أو عدم الاهتمام، كما هي الحال في المكتبات العامة. وعند الجلوس إلى جوار شخص آخر مباشرة، قال ٧١٪ إنهم إما كانوا منخرطين في محادثة ودية وإما كانوا يتعاونون معاً.

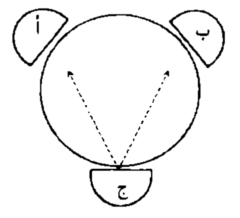
العديد من التنفيذيين في مجال الأعمال اليوم يستخدمون موائد مستطيلة، ومربعة، ومستديرة. فالمكتب المستطيل، الذي يكون عادة مكتب العمل، يستخدم

في أنشطة العمل، والمحادثات القصيرة، وجلسات التأنيب والتعنيف وما إلى ذلك. والمائدة المستديرة، التي تكون غالباً مائدة لتناول القهوة حولها مقاعد منخفضة إلى حد ما، تستخدم لخلق مناخ هادئ غير رسمي أو من أجل الإقناع. وهي تتواجد كثيراً أيضاً في منازل العائلات التي تمارس الديمقراطية أو التي ليس بها والد مسيطر. والموائد المربعة مكانها هو المقهى أو المطعم.

إشراك شخصين

دعنا نفترض أنك -الشخص (ج)- تريد التحدث مع الشخصين (أ) و(ب). وأنكم جميعاً تجلسون في وضع مثلث على مائدة مستديرة. افترض أن الشخص (أ) كثير الكلام ويطرح العديد من الأسئلة وأن الشخص (ب) صامت طوال الوقت. عندما يطرح عليك (أ) سؤالاً، كيف يمكنك الرد عليه ومتابعة الحوار دون جعل الشخص (ب) يشعر بأنه مستبعد؟ استخدم هذا الأسلوب البسيط والفعال لإشراك (ب): عندما يطرح (أ) سؤالاً، انظر إليه عندما تبدأ في الإجابة. ثم حرك رأسك باتجاه (ب)، ثم عد إلى (أ)، ثم عد إلى (ب) مرة أخرى، مع النظر في النهاية إلى (أ) عند إنهاء إجابتك.

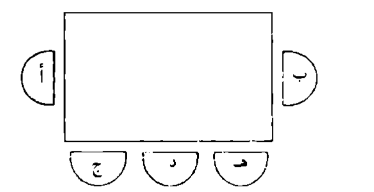
هذا الأسلوب يجعل (ب) يشعر بالمشاركة في المحادثة، ويكون مفيداً بشدة إذا كنت تحتاج إلى كسب الشخص (ب) في صفك.



إشراك كلا الطرفين عند الرد على الأسئلة

الموائد المستطيلة

على الموائد المستطيلة، يبدو العرف الثقافي السائد هو أن صاحب الموضع (أ) يحظى دائماً بأكبر تأثير، حتى إذا كان جميع الجالسين على المائدة أصحاب منزلة متساوية. ففي اجتماع لأشخاص من أصحاب المنزلة المتساوية، سيكون الشخص الجالس في الموضع (أ) هو صاحب أكبر تأثير، على فرض أنه لا يجلس موجهاً ظهره نحو الباب.



مواضع القوة على
مائدة مستطيلة

فإذا كان ظهر (أ) مواجهاً للباب، فإن الشخص الجالس في الموضع (ب) سيكون هو صاحب التأثير الأكبر وسيكون منافساً قوياً للشخص (أ). أجرى سترودبيك وهوك بعض التجارب على مشاورات هيئات المحلفين كشفت أن الشخص الجالس عند رأس المائدة كان غالباً ما يتم اختياره كقائد للمجموعة، خاصة إذا كان أفراد المجموعة ينظرون إليه باعتباره من طبقة اقتصادية عليا. وبافتراض أن (أ) يحتل أفضل مواضع القوة. فإن الشخص (ب) هو صاحب المركز الثاني في السلطة، ويليه الشخص (د)، ثم الشخص (ج). والموضعان (أ) و(ب) ينظر إلى أصحابهما باعتبارهما يركزان على المهمة المطلوب إنجازها، في حين ينظر للشخص الجالس في الموضع (د) على أنه القائد العاطفي –الذي غالباً ما يكون امرأة– والمهتم بالعلاقات داخل المجموعة وتشجيع أفرادها على المشاركة. تلك المعلومات يمكن أن تحفز مناورات السلطة في الاجتماعات عن طريق وضع شارات بالأسماء على المقاعد تحدد المواضع التي تريد أن يجلس فيها كل فرد. هذا يمنحك درجة من التحكم فيما يحدث في الاجتماع.

لماذا يجلس الطالب المفضل لدى المعلم على اليسار

وجد الباحثون في جامعة أوريجون أن الناس يستطيعون تذكر المعلومات الخاصة بالأشياء التي يرونها في مجال الرؤية الأيمن بما يصل لثلاثة أضعاف ما يرونه في مجال الرؤية الأيسر. وتقترح دراستهم أنه من المرجح أن هناك "جانباً أفضل" لوجهك عندما تقوم بعرض المعلومات على الآخرين. ووفقاً لهذا البحث، فإن جانبك الأفضل هو الجانب الأيسر لأنه يمثل مجال الرؤية الأيمن للشخص الآخر.

توضح الدراسات أن جانب وجهك الأيسر هو الجانب الأفضل لإلقاء العروض التقديمية.

وقد قام د. جون كيرشنر، من معهد أونتاريو لدراسات التعليم Ontario Institute for Studies in Education، بدراسة المعلمين وتسجيل المكان الذي ينظرون إليه كل ٣٠ ثانية لمدة ١٥ دقيقة. وقد وجد أن المعلمين يكادون يتجاهلون تماماً الطلاب الذين يجلسون عن يمينهم. أوضحت الدراسة أن المعلمين ينظرون أمامهم مباشرة بنسبة ٤٤٪ من الوقت، وينظرون لليسار بنسبة ٣٩٪ من الوقت، وينظرون لليمين بنسبة ١٧٪ فقط من الوقت. وقد وجد أيضاً أن الطلاب الذين كانوا يجلسون على اليسار كان أداؤهم أفضل في اختبارات الهجاء من الطلاب الذين كانوا يجلسون على اليمين، وكانت الأسئلة توجه إليهم بشكل أقل من الطلاب الجالسين على اليمين. وقد وجدت أبحاثنا أن صفقات العمل التي تتم عندما يجلس مندوب المبيعات يسار العميل أكثر كثيراً من تلك التي تتم عندما يجلس يمينه. لذا، عندما تلحق ابنك بالمدرسة، علمه أن يحاول الجلوس يسار المعلم، ولكن عندما يصبح كبيراً ناضجاً ويحضر الاجتماعات، أخبره أن يجلس في الموضع الذي يمنح صاحبه سلطة أكبر، يمين الرئيس.

أدوار السلطة والنفوذ في المنزل

شكل مائدة غرفة الطعام الخاصة بالأسرة يمكن أن يعطي بعض المعلومات عن توزيع السلطة في تلك الأسرة، وذلك على فرض أن غرفة الطعام يمكن أن تضم مائدة من أي شكل وأن اختيار شكل المائدة قد تم بعد تفكير مترو. العائلات "الديمقراطية" تفضل الموائد المستديرة، والعائلات "المتحفظة" تختار الموائد المربعة، والعائلات "الديكتاتورية" تفضل الموائد المستطيلة.

في المرة القادمة التي تقيم فيها حفل عشاء، قم بهذه التجربة: اجعل الضيف الأكثر خجلاً وانطوائية يجلس على رأس المائدة، بحيث يكون هو الأكثر بعدا عن الباب ويكون ظهره مواجهاً للحائط. سيدهشك أن ترى كيف أن مجرد جعل هذا الشخص يجلس في موضع السلطة سيشجعه على التحدث أكثر من المعتاد وبمزيد من الثقة والسلطة، وكيف أن الآخرين أيضاً سيمنحونه قدراً أكبر من الانتباه والاهتمام.

كيف تؤثر في الجمهور

يشير كتاب The Book of Lists –وهو مجلد يصدر كل عام ويحتوي على قوائم

بجميع أنواع المعلومات عن السلوك الإنساني- إلى أن التحدث أمام الجمهور هو الخوف الأول لدى جميع البشر، وأن الخوف من الموت يأتي -في المتوسط- في المرتبة السابعة. هل يعني هذا أنك إذا كنت في جنازة فإنك تفضل أن تكون في الكفن على أن تلقي كلمة تأبين؟

إذا طلب منك أن تخاطب جمهوراً في أي وقت من الأوقات، فمن المهم أن تدرك كيف يتلقى الجمهور المعلومات ويحتفظ بها. أولاً، لا تخبر الجمهور أبداً أنك تشعر بالعصبية أو الرهبة؛ فسيبدأ الجمهور في البحث عن إشارات العصبية في لغة جسدك، وسيحرصون على العثور عليها. ثانياً، استخدم إيماءات واثقة أثناء حديثك، حتى إذا كنت تشعر بالفزع. استخدم إيماءات البرج، وأوضاع الراحة المفتوحة والمغلقة، وإظهار الإبهام بين الحين والآخر، ولا تثن ذراعيك. تجنب الإشارة للجمهور، وثني الذراعين، ولمس الوجه، ومسك المنضدة. تظهر الدراسات أن الأشخاص الذين يجلسون في الصف الأمامي يتعلمون ويتذكرون معلومات أكثر من غيرهم من أفراد الجمهور، ويرجع ذلك جزئياً إلى أن هؤلاء الذين يجلسون في الصف الأمامي أكثر رغبة في التعلم، ويعطون المتحدث مزيداً من الاهتمام لتجنب الإحراج في حال تم توجيه سؤال إليهم.

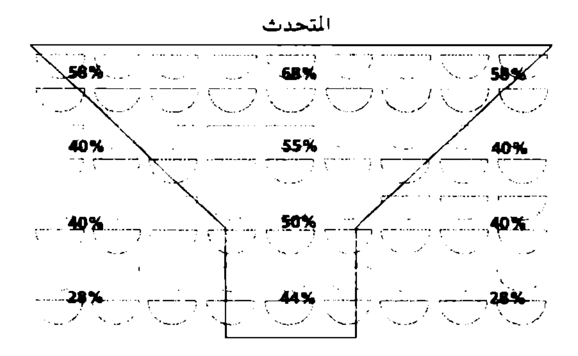
الأشخاص الذين يجلسون في الصف الأمامي يتعلمون أكثر، ويشاركون أكثر، ويكونون أكثر حماساً.

وهؤلاء الذين يجلسون في الوسط يأتون في المرتبة الثانية من حيث الانتباه، وهم الذين يطرحون معظم الأسئلة، لأن المنطقة الوسطى تعتبر منطقة آمنة، حيث يحيطها الآخرون من الأمام ومن الخلف. والمناطق الجانبية والخلفية هي الأقل من حيث التجاوب والانتباه. عندما تقف على يسار الجمهور -الجانب الأيمن من القاعة- سيكون للمعلومات التي تقدمها أثر أقوى على نصف المخ الأيمن لدى جمهورك، وهو النصف العاطفي بالنسبة لمعظم الناس. والوقوف على يمين الجمهور -الجانب الأيسر من القاعة- يؤثر أكثر على نصف المخ الأيسر لدى الجمهور. لهذا السبب يمكن أن يضحك الجمهور أكثر ولوقت أطول عندما تستخدم الدعابة وتقف في الجانب الأيسر من القاعة، كما أنه يستجيب بشكل أفضل للمناشدات والحكايات العاطفية المؤثرة عندما تعرضها من الجانب الأيمن

للقاعة. أدرك المؤدون الكوميديون هذا منذ عقود من الزمن: اجعل الجمهور يضحك من اليمين، واجعله يبكي من اليسار.

منطقة الانتباه

قمنا بإجراء دراسة على الجمهور، باستخدام معايير الباحثين روبرت سومر، وآدامز، وبيدل، لتقييم قدر المشاركة الذي يمارسه الحضور بناءً على الموقع الذي يجلسون فيه في القاعة، والقدر الذي يستطيعون تذكره مما كان المحاضر يقوله. وكانت النتائج التي توصلنا إليها مشابهة إلى حد بعيد لدراسة روبرت سومر الأصلية، على الرغم من أن المشاركين معنا كانوا من الكبار الناضجين في حين كانت دراسة سومر على طلاب المدارس. وقد وجدنا أيضاً بعض الاختلافات الثقافية بين الأستراليين، والسنغافوريين، والجنوب أفريقيين، والألمان، والبريطانيين، والفرنسيين، والفنلنديين. الأشخاص أصحاب المنزلة العالية يجلسون في الصف الأمامي في معظم الأماكن –وفي اليابان بصفة خاصة– ويكون قدر مشاركتهم هو الأقل، لذا فقد قمنا بتسجيل بيانات الجمهور فقط عندما كان الحضور عامة من ذوي المنزلة المتساوية. وكانت النتيجة هي ما نسميه "أثر المدخنة".



نسب تذكر المعلومات ومشاركة الحضور بناءً على مواضع الجلوس (بيس، ١٩٨٦)

كما ترى، عندما يجلس المشاركون في صورة فصل دراسي، تكون هناك "منطقة تعلم" تشبه شكل المدخنة تمتد مباشرة لأسفل عبر المنتصف وعبر الصف الأول. وهؤلاء الذين يجلسون داخل حدود المدخنة هم أصحاب أكبر قدر من المشاركة، وأصحاب أكبر تفاعل مع مقدم العرض، وأصحاب أعلى نسبة تذكر لما تتم

مناقشته. أما أصحاب أقل قدر من المشاركة، فكانوا هم الذين يجلسون في الخلف وعلى الجانبين. وهم يكونون أكثر ميلاً إلى السلبية والمواجهة، وأصحاب أدنى قدر من تذكر المعلومات. كما أن المواقع الخلفية كانت تتيح أيضاً للحضور أن يعبثوا أو يناموا.

تجربة في التعلم

إننا نعلم أن الأشخاص الأكثر شغفاً بالتعلم يختارون الجلوس بالقرب من المقدمة، وأن هؤلاء الأقل رغبة في التعلم يجلسون في الخلف أو على الجانبين. وقد قمنا بإجراء تجربة إضافية لتحديد ما إذا كان أثر المدخنة ناتجاً عن المواضع التي يختار الناس الجلوس فيها بناءً على اهتمامهم بالموضوع، أم أن المقعد الذي يجلس فيه الشخص هو الذي يؤثر في مشاركته وتذكره للمعلومات. وقد فعلنا هذا عن طريق وضع بطاقات بأسماء الحاضرين على المقاعد بحيث لا يستطيعون الجلوس في مواضعهم المعتادة. وقمنا عن عمد بجعل الأشخاص المتحمسين يجلسون على الجانبين وفي نهاية القاعة. وجعل مشاهير المتمسكين بالمقاعد الخلفية يجلسون في الأمام. وقد وجدنا أن هذه الاستراتيجية لم تزد فقط من قدر المشاركة وتذكر المعلومات لدى أفراد الحضور السلبيين بطبيعتهم والذين جلسوا في المقدمة، وإنما قللت أيضاً من مشاركة وتذكر المعلومات بالنسبة للأفراد الإيجابيين في المعتاد والذين تم نقلهم إلى الخلف. وهذا يسلط الضوء على استراتيجية تعلم واضحة: إذا كنت ترغب في أن يفهم أحدهم رسالتك حقاً، فاجعله يجلس في الصف الأمامي. وقد هجر بعض مقدمي العروض والمدربين مفهوم الاجتماع في شكل "الفصل الدراسي" عند تدريب مجموعات صغيرة الحجم واستعاضوا عنه بشكل "حدوة الفرس" أو "المربع المفتوح" لأن الأدلة تقترح أن هذا الإجراء يولد المزيد من المشاركة ويؤدي لتذكر المعلومات بشكل أفضل نتيجة زيادة التواصل بالعين بين جميع الحاضرين والمتحدث.

الحصول على قرار على العشاء

مع الوضع في الاعتبار ما قلناه سابقاً عن مناطق النفوذ البشرية واستخدام الموائد المربعة والمستطيلة والمستديرة. لنقم الآن بدراسة ديناميكيات الذهاب إلى مطعم

لتناول وجبة ما، ولكن عندما يكون هدفك هو الحصول على رد إيجابي على عرض ما.

فإذا كنت ستقوم ببعض العمل على العشاء، فمن الحكمة أن تنهي القدر الأعظم من المحادثة قبل وصول الطعام. فبمجرد أن يبدأ الجميع في تناول الطعام، يمكن أن يصل الحوار إلى حالة تجمد، فالطعام يصيب العقل بالكسل والبلادة. فبعد تناول الطعام، تسحب المعدة الدم بعيداً عن المخ لكي تتمكن من إتمام عملية الهضم، وهذا يصعب على الناس التفكير بوضوح وصفاء. وفي حين يحب بعض الرجال أن تحدث هذه التأثيرات مع المرأة التي يواعدونها، فإن هذا قد يكون أمراً كارثياً في مجال الأعمال. قم بتقديم عرضك بينما يكون الجميع يقظين ومنتبهين.

لا أحد يتخذ قراراً أبداً بينما يكون فمه ممتلئاً بالطعام.

يُعتقد أنه منذ مئات الألوف من السنين، كان الإنسان البدائي يعود في نهاية يوم الصيد ومعه غنيمته التي يقتسمها مع جماعته داخل كهف مشترك. كانوا يوقدون ناراً عند مدخل الكهف لإبعاد الحيوانات المفترسة وتوفير الدفء. وكان كل واحد من أفراد الجماعة يجلس وظهره إلى جدار الكهف لتجنب احتمال تعرضه للهجوم من الخلف أثناء انشغاله بتناول طعامه. وكانت الأصوات الوحيدة التي يمكن سماعها في ذلك الوقت هي أصوات القضم وصرير الأسنان وطقطقة النار. وتلك العملية القديمة الخاصة بمشاركة الطعام حول نار موقدة في مكان مظلم كانت هي بداية حدث اجتماعي يعيد الإنسان العصري تمثيله في حفلات الشواء وحفلات العشاء. كما أن إنسان العصر يتصرف في تلك الأحداث تقريباً بنفس الطريقة التي كان يتصرف بها أسلافه منذ مئات الألوف من السنين.

ولنعد الآن إلى حفل العشاء: إن الحصول على قرار إيجابي لصالحك يكون أسهل عندما يكون الطرف الآخر هادئاً مسترخياً ومتخلياً إلى حد ما عن حواجزه الدفاعية. ولتحقيق هذه الغاية، ومع تذكر ما قلناه للتو عن أسلافنا القدماء، يجب عليك اتباع بعض القواعد البسيطة.

أولاً، سواء كنت تتناول الطعام في المنزل أو في مطعم، اجعل الشخص الآخر يجلس مولياً ظهره لحائط أو حاجز صلب. تشير الأبحاث إلى حدوث زيادة

سريعة في إفراز العرق. ومعدل ضربات القلب، وترددات موجات المخ. وضغط الدم عندما يجلس شخص ما وظهره موجه لمكان مفتوح، خاصة إذا كان هناك آخرون يتحركون حوله. ويزيد التوتر أكثر إذا كان ظهر الشخص يواجه بابا مفتوحاً أو نافذة في مستوى سطح الأرض. لذا فإن هذا يكون موقعاً جيداً تجلس فيه الشخص إذا كنت ترغب في إثارة أعصابه أو إزعاجه. وبعد ذلك، يجب أن تكون الأضواء خافتة وتكون هناك موسيقى هادئة في الخلفية لتهدئة المشاعر والأعصاب. العديد من المطاعم الراقية لديها مكان مفتوح لإشعال النار بالقرب من مدخل المطعم لاستعادة التأثيرات التي كانت تصنعها النار الموقدة في ولائم الإنسان القديم. وسيكون من الأفضل أن تجلس مع الشخص الآخر على مائدة مستديرة، وأن تجعل رؤية الشخص الآخر للناس من حوله غائمة ومشوشة بواسطة حجاب أو نباتات خضراء كبيرة إذا كنت ترغب في سحر جمهورك.

المطاعم الراقية تستخدم أساليب الاسترخاء تلك لانتزاع مبالغ طائلة من المال من محافظ عملائها مقابل طعام عادي للغاية، وقد كان الرجال يستخدمون تلك الأساليب أيضاً طوال آلاف السنين لخلق مناخ رومانسي لنسائهم. إن الفوز برد إيجابي في ظل هذه الظروف يكون أسهل كثيراً مما يمكن أن يحدث في المطاعم التي تستخدم إضاءة ساطعة، وموائد ومقاعد موضوعة في مساحات مفتوحة، وتسمع فيها ضجة الأطباق والسكاكين والشوك.

ملخص

لا يجب أن يتم اختيار مواضع الجلوس كيفما اتفق؛ فوضع أناس معينين في مواضع جلوس معينة يمكن أن يؤثر في نتيجة الاجتماعات. في المرة القادمة التي تجتمع فيها مع أي مجموعة، اسأل نفسك: من الشخص الذي ترغب في إحداث أكبر تأثير عليه وما هو أفضل موضع تجلس فيه لتحقيق هذا الهدف؟ من الشخص الذي من المرجح أنه سيجادلك أو يعارضك؟ إذا لم يكن هناك قائد محدد، فمن الذي استأثر لنفسه بموضع جلوس يكسبه أكبر قدر من السلطة والقوة؟ إذا كنت ترغب في السيطرة. فأين يجب أن تجلس؟ الإجابة عن هذه الأسئلة لن تمنحك فقط ميزة قوية، وإنما ستمنع الآخرين أيضاً من محاول الهيمنة أو السيطرة على الاجتماع.

الفصل ١٨

المقابلات الشخصية، واستعراض السلطة، وألعاب النفوذ



أنهى آدم المقابلة الشخصية معتقداً أن أداءه كان سيئاً. هل كان ما قاله هو ما أفسد الأمر؟ أم لعلها حلته البنية الداكنة، ولحيته الصغيرة المحددة، وحقيبته المكدسة بالأوراق هي التي أزعجت المحاورين منه؟ أم أنه ببساطة جلس في مقعد غير مناسب أثناء المقابلة؟

معظم المقابلات الشخصية التي تُجرى بغرض التوظيف تكون غير مثمرة لأن الدراسات تظهر وجود علاقة متبادلة بين مدى إعجاب المحاور بالشخص الذي يجري معه المقابلة وبين حصول هذا الشخص على الوظيفة من عدمه. ففي النهاية، تُنسى معظم المعلومات الواقعية المستقاة من السيرة الذاتية -وهي المادة الحقيقية للمتقدم للوظيفة والتي تمثل إشارة جيدة على الأداء- ولا يُلقى لها بالاً. وما يتم تذكره والاهتمام به حقاً هو الانطباع الأول الذي تركه المتقدم لدى المحاور.

الانطباعات الأولى هي بمثابة "الحب من أول نظرة" في عالم الأعمال.

قام البروفيسور فرانك بيرنيري من جامعة توليدو بتحليل أداء متقدمين للوظائف من أعمار وخلفيات ثقافية مختلفة خلال مقابلات شخصية مدتها ٢٠ دقيقة طُلِبَ فيها من الذين قاموا بإجراء المقابلة تصنيف كل متقدم فيما يتعلق بسمات مثل الطموح، والذكاء، والكفاءة. وبعد ذلك، طُلِبَ من مجموعة من المراقبين أن يشاهدوا جزءاً من شريط الفيديو المصور لكل مقابلة مدته ١٥ ثانية فحسب. وأظهرت النتائج أن الانطباعات الأولى للمراقبين الذين شاهدوا ١٥ ثانية فحسب من المقابلات كانت متطابقة تماماً تقريباً مع انطباعات الأشخاص الذين أجروا المقابلات. تلك الدراسة تعطينا دليلاً أكثر إقناعاً على أنك حقاً لا تحصل على فرصة ثانية لترك انطباع أول، وأن أسلوبك، وطريقة مصافحتك، ولغة جسدك عموماً هي العناصر الأساسية التي تحدد النتيجة التي تحصل عليها في المقابلة الشخصية.

لماذا يبدو جيمس بوند، هادئاً، مسترخياً، رابط الجأش

أظهرت الأبحاث في مجال اللغويات وجود علاقة مباشرة بين القوة، والمنزلة، والمكانة التي يحظى بها الشخص وبين نطاق مفرداته اللغوية. فكلما كانت المنزلة الاجتماعية أو الإدارية للشخص أعلى، كان من المرجح أن قدرته على التواصل بالكلمات والعبارات أفضل. وقد كشفت أبحاث لغة الجسد وجود علاقة متبادلة بين تمكن الشخص من استخدام اللغة المنطوقة ببراعة وبين عدد الإيماءات التي يستخدمها لتوصيل رسالته. فالشخص صاحب المنزلة السامية والمكانة المرموقة يستطيع استخدام نطاق مفرداته اللغوية لتوصيل ما يقصده. في حين أن الشخص الأقل تعليماً، والأقل مهارة، وصاحب المنزلة الأدنى يعتمد على الإشارات والإيماءات أكثر من اعتماده على اللغة والكلمات لتوصيل رسالته. إنه غير متمكن من اللغة ولا يمتلك المفردات الكافية لتوصيل رسالته. لذا فإنه يستعيض عن الكلمات بالإشارات. وكقاعدة عامة، كلما كانت منزلة الشخص أعلى على المقياس الاجتماعي والاقتصادي، قلت الإشارات والإيماءات وحركات لغة الجسد التي يحتمل أن يستخدمها.

وقد استغل العميل السري جيمس بوند تلك المبادئ ببراعة كبيرة عن طريق استخدام أدنى قدر من إشارات وإيماءات الجسد، خاصة عندما كان يتعرض للضغط. فعندما كان الأشرار يحاولون تخويفه وإرهابه، أو يتعرض للإهانة أو إطلاق النار، كان يحافظ على هدوئه وبروده نسبياً، ويتحدث بعبارات قصيرة رتيبة.

كان جيمس بوند شديد الهدوء لدرجة أنه كان يستطيع إقامة علاقة جنسية بعد قتل عشرة من الأشرار مباشرة.

أصحاب المكانة السامية المرموقة يحافظون دائماً على هدوئهم، وهو ما يعني أنهم لا يكشفون سوى عن أدنى قدر ممكن من مشاعرهم. وهناك ممثلون مثل جيم كاري يفعلون عكس ذلك تماماً؛ فهم غالباً ما يلعبون أدواراً تعتمد بشدة على الحركات والإشارات، وتركز على الافتقار للقوة والسلطة؛ وعادة ما يلعبون دور أشخاص عاجزين خائفين لا حيلة لهم.

الأسس التسعة الذهبية لترك انطباعات أولى رائعة

لنفترض أنك ذاهب لإجراء مقابلة شخصية وأنك ترغب في ترك أفضل انطباع أول. تذكر دائماً أن الآخرين يشكلون ما يصل إلى ٩٠٪ من آرائهم فيك خلال الدقائق الأربع الأولى، وأن ٦٠–٨٠٪ من الأثر الذي ستتركه غير لفظي.

وإليك تسعة أسس ذهبية لترك انطباع أول ممتاز في المقابلة الشخصية:

١. في منطقة الاستقبال

اخلع معطفك وأعطه لموظف الاستقبال إذا أمكن هذا. تجنب دخول المكتب ويداك مشغولتان بالعديد من الأشياء التي قد تجعلك تتلعثم وتبدو كأبله يفتقر إلى الكفاءة. لا تجلس أبداً في منطقة الاستقبال؛ كن واقفاً دائماً. يصر موظفو الاستقبال على جعلك تجلس، لأنك عندما تجلس، تخرج من دائرة اهتمامهم ولا يعودون مضطرين للتعامل معك. قف مشبكاً يديك معاً خلف ظهرك (الثقة) وتحرك ببطء جيئة وذهاباً في المكان (الثقة، والهدوء، ورباطة الجأش)، أو استخدم إيماءة البرج. حركات وإيماءات لغة الجسد تلك تمثل تذكيراً دائماً بأنك

لازلت موجوداً وتنتظر. ولكن لا تفعل هذا أبداً في مكتب وكالة الضرائب.

٢. الدخول

طريقة دخولك إلى المكتب تخبر الآخرين بالطريقة التي تتوقع معاملتك بها. عندما يعطيك موظف الاستقبال الضوء الأخضر للدخول، توجه نحو باب الدخول بلا تردد. لا تقف عند المدخل كتلميذ سيئ السلوك ينتظر رؤية ناظر المدرسة. وعندما تعبر باب مكتب الشخص الذي ستقابله، حافظ على نفس سرعة سيرك. الأشخاص الذين يفترون إلى الثقة يغيرون سرعة سيرهم ويقومون بتعديل صغير عند دخولهم.

٣. الأسلوب

حتى إذا كان الشخص الذي ستقابله يتحدث عبر الهاتف، أو يفتش في أحد الأدراج، أو يربط حذاءه، فتابع تقدمك بصورة مباشرة واثقة بحركة سلسة هادئة. ضع حقيبتك أو حافظتك أو ما تمسك به يدك أرضاً، وصافح الشخص الآخر، واجلس على الفور. اجعل الشخص الآخر يرى بوضوح أنك معتاد على الدخول إلى مكاتب الآخرين بثقة وأنك لا تتوقع منه أن يجعلك تنتظر. الأشخاص الذين يسيرون ببطء أو بخطوات طويلة واسعة يوصلون رسالة مفادها أن لديهم الكثير من الوقت، أو ليسوا مهتمين بما يفعلونه، أو ليس لديهم شيء آخر يفعلونه. ولا بأس بهذا بالنسبة للمليونيرات المتقاعدين ومن يعيشون في المناطق الراقية، ولكن ليس بالنسبة لأي شخص يرغب في توصيل القوة، أو السيطرة، أو القدرة، أو أنه يمثل رفيقاً محتملاً يتمتع بالصحة والعافية. الأشخاص المؤثرون وأولئك الذين يجذبون الانتباه يسيرون بخفة ونشاط وبسرعة متوسطة وخطوات متوسطة الطول.

٤. المصافحة

اجعل راحتك مستقيمة واضغط يد الشخص الآخر بنفس القدر الذي يضغط به يدك. اجعل الشخص الآخر يقرر متى تنتهي المصافحة. خذ خطوة نحو يسار المكتب أثناء تقدمك للمصافحة وذلك لمنع الشخص الآخر من مصافحتك مصافحة مسيطرة أو مصافحة من له اليد العليا. لا تصافحه عبر المكتب مباشرة أبدا. استخدم اسم الشخص الآخر مرتين خلال الـ ١٥ ثانية الأولى ولا تتحدث أبدا لأكثر من ٣٠ ثانية في المرة الواحدة.

٥. عندما تجلس

إذا اضطررت للجلوس على مقعد منخفض في مواجهة الشخص الآخر مباشرة، فقم بتدويره بزاوية ٤٥ درجة لتجنب أن تبدو كشخص يتلقى التأنيب. وإذا لم تستطع تدوير المقعد، فقم بتدوير جسدك بدلاً منه.

٦. مناطق الجلوس

إذا تمت دعوتك للجلوس في منطقة غير رسمية من مكتب الشخص الآخر، مثل مائدة تناول القهوة المستديرة غير الرسمية، فإن تلك إشارة إيجابية، لأن ٩٥٪ من قرارات الرفض في العمل تصدر من وراء المكتب. لا تجلس أبداً على أريكة منخفضة تجعلك تغوص لأسفل بصورة تجعلك تبدو مثل ساقين ضخمتين يعلوهما رأس كبير؛ وإذا لزم الأمر، فاجلس منتصباً على حافة الأريكة حتى تستطيع التحكم في لغة جسدك وإيماءاتك، وقم بتدوير جسدك بعيداً عن الشخص الآخر بزاوية قدرها ٤٥ درجة.

٧. إيماءاتك

الأشخاص الهادئون المسترخون رابطو الجأش المسيطرون على مشاعرهم يستخدمون حركات واضحة بسيطة متعمدة. والأفراد أصحاب المنزلة العليا يستخدمون إشارات وإيماءات أقل من أصحاب المنزلة الأدنى. تلك حيلة تفاوضية قديمة؛ فأصحاب السلطة والمكانة لا يتحركون كثيراً. وتذكر دائماً أن الأوروبيين الشرقيين يستخدمون الإيماءات بداية من المرفق حتى أسفل الجسم أكثر من الغربيين، والأوروبيين الجنوبيين يستخدمون إيماءات الجسم بأكمله والكتفين. حاكِ إيماءات وتعبيرات الشخص الآخر متى كان هذا ملائماً.

٨. المسافة

احترم المساحة الشخصية للشخص الآخر، والتي ستكون أكبر ما تكون في الدقائق الأولى من الاجتماع. إذا اقتربت منه أكثر مما ينبغي، فإنه سيتراجع بظهره في مقعده أو يميل بعيداً عنك أو يستخدم إيماءات متكررة مثل النقر بالأصابع. وكقاعدة، يمكنك الاقتراب من الأشخاص المألوفين المقربين لك، ولكن عليك أن تبتعد أكثر عن الأشخاص الجدد الغرباء. الرجال عموماً يقتربون من النساء

اللاتي تعملن معهم. في حين أن النساء عموماً تتحركن بعيداً عند العمل مع الرجال. ويمكنك أن تقترب أكثر ممن يقاربونك في السن ولكن يجب أن تبتعد عمن يكبرونك أو يصغرونك سناً بكثير.

٩. الخروج

اجمع أغراضك بهدوء وروية ودون تخبط أو توتر، وصافح الشخص الآخر لو أمكن هذا، واستدر وتوجه نحو الباب. وإذا كان الباب مغلقاً عندما دخلت منه فأغلقه خلفك عندما تخرج. دائماً ما يراقبك الناس من الخلف عند مغادرتك، لذا، إذا كنت رجلاً، فاحرص على تلميع الجزء الخلفي من حذائك. تلك منطقة يتجاهلها الكثير من الرجال. والنساء تنتقد هذا بشدة. وعندما تعتزم المرأة الرحيل، فإنها توجه قدمها ناحية الباب وتبدأ في تعديل الجزء الخلفي من ملابسها وشعرها بحيث تترك انطباعاً خلفياً جيداً عند مغادرتها. وكما ذكرنا سابقاً، فإن الكاميرات الخفية توضح أنك إذا كنت امرأة، فإن الآخرين يحملقون في مؤخرتك عند مغادرتك، سواء أعجبك ذلك أم لا. وعندما تصل إلى الباب، استدر ببطء وابتسم، فأن يتذكر الشخص الآخر وجهك الباسم أفضل كثيراً من أن يتذكر مؤخرتك.

عندما يجعلك أحدهم تنتظر

إذا جعلك أحدهم تنتظر لأكثر من ٢٠ دقيقة، فإن هذا يعني أنه إما شخص غير منظم وإما أن هذا نوع من ألعاب السلطة والنفوذ. إن جعل شخص ما ينتظر هو طريقة فعالة لتقليل مكانة هذا الشخص وتعزيز مكانة الشخص الذي يجعله ينتظر. ويمكن ملاحظة نفس هذا الأثر عندما ينتظر الناس في صفوف في مطعم أو سينما، فالجميع يفترض أن الأمر يستحق الانتظار. وإلا فلماذا ننتظر جميعاً؟

دائماً اصطحب معك كتاباً، أو مساعداً رقمياً شخصياً، أو كمبيوتر محمولاً، أو بعض العمل، فهذا يوضح أنك أيضاً مشغول للغاية ولست مستعدا لتحمل الانتظار. وعندما يخرج الشخص الذي جعلك تنتظر لمقابلتك، اجعله يتحدث أولاً، وارفع رأسك ببطء عما تقوم به وقم بتحيته. ثم لملم متعلقاتك ببطء وسلاسة وثقة. إحدى الاستراتيجيات الجيدة الأخرى التي يمكنك اتباعها عندما يجعلك

أحدهم تنتظر هي أن تخرج بعض التقارير المالية وآلة حاسبة وتقوم بإجراء بعض الحسابات. وعندما يتم استدعاؤك، قل: "سأكون مستعداً بعد لحظة، فقط سأنهي تلك الحسابات". أو يمكنك أن تجري جميع اتصالاتك الهاتفية عبر تليفونك المحمول في هذه الأثناء. والرسالة الواضحة التي تبعث بها هنا هي أنك شخص في غاية الانشغال ولا يمكن أن يسمح لعدم تنظيم الشخص الآخر بأن يزعجه أو يعطله. وإذا كنت تشك في أن الشخص الآخر يلعب معك لعبة نفوذ وسلطة، فقم بترتيب مكالمة عاجلة تتلقاها أثناء الاجتماع. رد على المكالمة، واذكر بصوت مرتفع مبالغ كبيرة من المال، واستخدم اسم واحد أو اثنين من الأشخاص المشهورين في المجال، وأخبر المتصل أنك لا ترضى أبداً بالمركز الثاني، وأن عليه أن يقوم بالرد عليك في أسرع وقت ممكن. أغلق الخط، واعتذر عن المقاطعة. وواصل اجتماعك وكأن شيئاً لم يحدث. لا تندهش، لقد أفلحت هذه الطريقة مع جيمس بوند... ستفلح معك بالتأكيد.

وإذا تلقى الشخص الآخر مكالمة هاتفية خلال الاجتماع أو دخل طرف ثالث وبدأ فيما يبدو أنه محادثة طويلة، فأخرج كتابك أو عملك وابدأ القراءة أو العمل. هذا من شأنه أن يجعل الآخرين يشعران بالخصوصية ويوضح لهما أنك لا تضيع وقتك أبداً. وإذا شعرت أن الشخص الآخر يفعل هذه الأشياء عن عمد، فأخرج تليفونك المحمول وقم بإجراء العديد من مكالمات المتابعة المهمة بشأن المشاريع المهمة التي كنت تناقشها قبل هذا الاجتماع.

هل تتظاهر بالأمر حتى تتقنه؟

إذا كنت تتجنب إيماءات لمس الوجه باليد وتتحدث دائماً مستخدماً إيماءات الصدق والوضوح، فهل يعني هذا أنك تستطيع أن تكذب بعض الكذبات الكبيرة بحق وتفلت بفعلتك؟ حسناً... ليس بالضرورة، لأنك إذا كنت تتخذ أوضاع الصراحة بينما تقول الأكاذيب، فإن راحتي يديك ستعرقان، وقد ترتجف وجنتاك، وتضيق حدقتا عينيك. إن الكاذبين الأكثر كفاءة على الإطلاق هم هؤلاء الذين يستطيعون القيام بدورهم التمثيلي والتصرف وكأنهم يصدقون كذبتهم بالفعل. والممثل المحترف الذي يتمكن من فعل هذا بأفضل شكل ممكن ينال جائزة الأوسكار. وعلى الرغم من أننا لا نشجعك على الكذب، فهناك أدلة قوية

على أنك إذا تدربت على المهارات الإيجابية التي عرضناها عليك خلال هذا الكتاب بالكامل. فإنها ستصبح مهارات طبيعية بالنسبة لك وتخدمك بشكل ممتاز طوال ما بقي من حياتك.

لقد أثبت العلماء صحة مفهوم "تظاهر بالأمر حتى تتقنه" بواسطة اختبارات تم إجراؤها على الطيور. ففي العديد من أنواع الطيور، كلما كان ريش الطائر داكناً أكثر، كان الطائر أكثر سيطرة وهيمنة على باقي أفراد جنسه. فالطيور ذات الريش الداكن هي أول من يحصل على الطعام وعلى الرفيقات. وقد أخذ الباحثون عدداً من الطيور الأفتح لوناً والأقل قوة وقاموا بصبغ ريشها بلون داكن بحيث "تخدع" هذه الطيور باقي الطيور وتقنعها بأنها ذات قوة وسطوة. ولكن النتيجة هي أن الطيور "الزائفة" تعرضت لهجوم الطيور المسيطرة الحقيقية لأن الطيور "الزائفة" الضعيفة كانت لا تزال تظهر لغة جسد ضعيفة وخاضعة. وفي الاختبارات التالية، لم يتم صبغ الطيور الضعيفة -من الذكور والإناث- بلون داكن فحسب، ولكن تم حقنها أيضاً بهرمون التستوسترون لجعلها تتصرف بشكل ينم عن القوة والسطوة والسيطرة. وفي هذه المرة نجحت الطيور "الزائفة" لأنها بدأت في التبختر والتصرف بصورة تنم عن الثقة والتفوق، وهو ما خدع الطيور المسيطرة الحقيقية تماماً. ويوضح هذا أنك بحاجة إلى تمثيل دورك بإقناع في المقابلات والاجتماعات والتدريب ذهنياً على الطريقة التي ستتصرف بها إذا كنت تريد من الآخرين أن يتعاملوا معك بكل جدية واحترام.

سبع استراتيجيات بسيطة تمنحك ميزة إضافية

١. قف في الاجتماعات

اعقد جميع اجتماعات اتخاذ القرار القصيرة وأنت واقف. توضح الدراسات أن المحادثات التي يتم إجراؤها وقوفاً تكون أقصر كثيراً من الاجتماعات التي تجرى أثناء الجلوس، والشخص الذي يجري الاجتماعات وقوفاً ينظر إليه باعتباره أعلى منزلة من أولئك الذين يجرونها جلوساً. كما أن الوقوف عندما يدخل الآخرون مكان عملك هو أيضاً وسيلة ممتازة لتوفير الوقت. لذا، فكر في عدم وضع مقاعد للزائرين في مكان عملك. القرارات التي تتخذ وقوفا تكون سريعة

ومباشرة ولا تسمح للآخرين بإضاعة وقتك بثرثرة اجتماعية سخيفة أو أسئلة من قبيل: "كيف حال الأسرة؟".

٢. أجلس المنافسين وظهورهم مواجهة للباب

كما ناقشنا سابقاً، توضح الدراسات أنه عندما تكون ظهورنا مواجهة لمساحة مفتوحة، نشعر بالقلق والتوتر، ويزيد ضغط دمنا، وتخفق قلوبنا بسرعة أكبر. وتزيد الموجات الصادرة من مخاخنا، ونعرق بسرعة أكبر، حيث تجهز أجسادنا نفسها لهجوم خلفي محتمل. هذا وضع مثالي تضع فيه خصومك.

٣. ضم أصابعك معاً

الأشخاص الذين يضمون أصابعهم معاً أثناء تحدثهم ويجعلون أيديهم تحت مستوى الذقن يحصلون على أكبر قدر من الانتباه. أما المباعدة بين أصابعك أو رفع يديك فوق مستوى ذقنك فهو يجعلك أقل قوة في نظر الآخرين.

٤. وجه مرفقيك للخارج

عندما تجلس، وجه مرفقيك للخارج أو ضعهما على ذراعي المقعد. الأشخاص الخاضعين الخائفين يضمون مرفقيهم لحماية أنفسهم ويُنظر لهم على أنهم جبناء.

٥. استخدم كلمات تدل على القوة

أوضحت دراسة أجريت في جامعة كاليفورنيا أن الكلمات الأكثر إقناعاً في اللغة المنطوقة هي كلمات: **اكتشاف**، **ضمان**، **الحب**، **مُجَرَب**، **النتائج**، **التوفير**، **سهل**، **الصحة**، **المال**، **جديد**، **الأمان**، **أنت**. درب نفسك على استخدام تلك الكلمات. **النتائج الجديدة** التي ستحققها من **اكتشاف** تلك الكلمات **المجربة** **ستضمن** لك مزيداً من **الحب**، و**الصحة**، وتوفر لك **المال**. وهي كلمات **آمنة** تماماً ومن **السهل** استخدامها.

٦. احمل حقيبة صغيرة

الحقيبة الصغيرة التي لها قفل رقمي يحملها الأشخاص المهمون الذين يهتمون فقط بالنتائج النهائية؛ والحقيبة الضخمة المكتظة يحملها الأشخاص الذين

يقومون بالعمل كله والذين ينظر إليهم على أنهم غير منظمين جيداً، حيث لا ينهون العمل في الموعد المحدد ويسمحون بتراكمه داخل حقائبهم.

٧. راقب أزرار معاطفهم

يظهر تحليل المواجهات المصورة على أشرطة فيديو بين ممثلي النقابات والاتحادات من ناحية والشركات من ناحية أخرى أن عدد مرات الاتفاق بين الطرفين يزيد عندما لا تكون أزرار المعاطف والسترات مقفلة. والأشخاص الذين يثنون أذرعهم على صدورهم غالباً ما يفعلون ذلك بينما تكون ستراتهم مغلقة، ويكونون أكثر سلبية. وعندما يقوم شخص ما فجأة بفك أزرار سترته في اجتماع ما، يمكنك أن تفترض بارتياح أنه فتح عقله أيضاً لتوه.

ملخص

قبل أن تذهب إلى مقابلة أو اجتماع مهم، اجلس بهدوء لخمس دقائق، وتدرب ذهنياً على رؤية نفسك تقوم بهذه الأشياء، بكفاءة وفعالية. وعندما يتصور عقلك تلك الأشياء بوضوح، سيكون جسدك قادراً على تنفيذها بنجاح، وسيستجيب الآخرون وفقاً لذلك.

ألعاب السلطة والنفوذ في العمل

هل سبق أن حضرت مقابلة شخصية للفوز بوظيفة شعرت فيها بالعجز والقهر عندما جلست في مقعد الزائرين؟ هل بدا لك المحاور الذي يجري معك المقابلة عملاقاً مهيباً في حين كنت أنت تبدو قزماً تافهاً؟ الأرجح أن المحاور قام ببراعة ومكر بترتيب أثاث مكتبه بشكل يرفع منزلته وسلطته هو، ويحط من منزلتك أنت. هناك استراتيجيات معينة لاستخدام المقاعد ومواضع الجلوس يمكن أن تخلق هذا المناخ في المكتب.

هناك ثلاثة عوامل تشارك في رفع المنزلة والسلطة المدركة باستخدام المقاعد: حجم المقعد وملحقاته، وارتفاع المقعد عن الأرض، وموقع المقعد من الشخص الآخر.

١. حجم المقعد وملحقاته

إن ارتفاع ظهر المقعد يرفع أو يحط من منزلة الشخص. وكلما زاد ارتفاع ظهر المقعد، زادت السلطة والمكانة التي يراها الآخرون لصاحب هذا المقعد. فالملوك، والملكات، والنبلاء، وغيرهم من أصحاب المكانة المرموقة قد تصل ظهور مقاعدهم إلى ارتفاع ٨ أقدام (٢,٥ متر) أو أكثر لإظهار منزلتهم بالمقارنة بجميع من حولهم؛ فالمدير التنفيذي الكبير له مقعد ذو ظهر مرتفع في حين يجلس زائره على مقعد ذي ظهر منخفض. ما ظنك بقدر السلطة والسطوة التي يمكن أن يحظى به الملك أو الملكة لو أنه كان يجلس دائماً على مقعد البيانو الصغير الذي لا ظهر له؟

المقاعد الدوارة تعطي قدراً أكبر من السلطة والمكانة من المقاعد الثابتة، حيث تسمح للجالس بحرية التحرك عندما يكون تحت ضغط. والمقاعد الثابتة تسمح بقدر محدود من الحركة أو لا تسمح بالحركة مطلقاً، ويقوم الجالس بتعويض هذا الافتقار إلى القدرة على الحركة باستخدام الكثير من إشارات وإيماءات لغة الجسد التي تكشف عن مواقفه ومشاعره. والمقاعد التي لها مساند للذراعين، وتلك التي تميل للخلف، وتلك التي لها عجلات توحي بمزيد من السلطة والمكانة.

٢. ارتفاع المقعد عن الأرض

تناولنا موضوع اكتساب القوة والسلطة بواسطة الطول والارتفاع في الفصل ١٦. ولكن من الجدير بالذكر هنا أن المنزلة العالية تكتسب إذا تم ضبط ارتفاع مقعدك بحيث يكون أعلى عن الأرض من مقعد الشخص الآخر. يشتهر بعض التنفيذيين في مجال الإعلان بأنهم يجلسون على مقاعد ذات ظهر عالٍ تم ضبط ارتفاعها عن الأرض على أقصى حد ممكن، في حين يجلس زوارهم في مواجهتهم –في وضع دفاعي– على أريكة أو مقعد منخفض جداً لدرجة أن مستوى بصرهم يكون عند مستوى سطح مكتب هؤلاء التنفيذيين.

٣. موقع المقعد

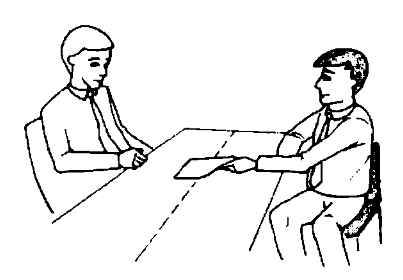
كما ذكرنا في الفصل ١٧ الذي تناولنا فيه ترتيبات مواضع الجلوس، تتم ممارسة أكبر قدر من السلطة على الزائر عندما يوضع مقعده في المواجهة مباشرة في الوضع التنافسي. وإحدى ألعاب النفوذ والسلطة الشائعة تتمثل في وضع مقعد الزائر على

أقصى بعد ممكن من مكتب التنفيذي، في المنطقة الاجتماعية أو العامة. وهو ما يقلل منزلة الزائر أكثر وأكثر.

كيفية تغيير مناطق النفوذ على المائدة

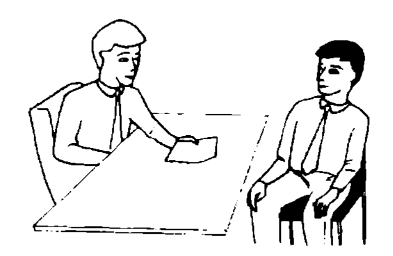
عندما يجلس شخصان في مواجهة بعضهما البعض مباشرة على مائدة، يقومان بغير وعي بتقسيم المائدة إلى منطقتين متساويتين. كل منهما يطالب بالنصف الخاص به باعتباره منطقة نفوذه ويرفض انتهاك الآخر لها.

إلا أن هناك بعض الأوقات التي يكون من الصعب فيها أو من غير الملائم أن تتخذ موضع الزاوية لعرض رأيك على الطرف الآخر. لنفترض مثلاً أن معك حافظة، أو كتاب، أو شاهد، أو عينة تريد عرضها على شخص آخر يجلس وراء مكتب مستطيل، وهدفك هو اتخاذ أفضل موضع لعرض ما لديك. أولاً، ضع العنصر الذي معك على المائدة وسيقوم الشخص الآخر إما بالميل للأمام وإلقاء نظرة عليه وسحبه إلى منطقته، وإما بإعادته مرة أخرى إلى منطقتك.

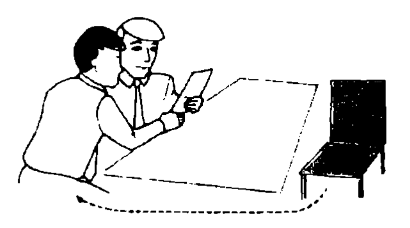


ورقة موضوعة على الحد الفاصل بين المنطقتين

فإذا مال الشخص الآخر للأمام وألقى نظرة على العنصر ولكنه لم يمسك به، فستضطر إلى تقديم عرضك من الموضع الذي تجلس فيه، لأنه لا يريد منك التقدم نحو الجانب الخاص به من المكتب. فإذا حدث هذا، فقم بإمالة جسدك بعيدا عنه بزاوية ٤٥ درجة عند تقديم عرضك. ولكن إذا سحب الشخص الآخر العنصر الذي تعرضه عليه إلى منطقته، فإن هذا يعطيك الفرصة لطلب إذنه بدخول منطقته واتخاذ موضع الزاوية أو موضع التعاون.



سحب الورقة إلى منطقته يدل
على قبول غير شفهي



موافقة صامتة على
دخول منطقته

ولكن إذا دفعها نحوك مرة أخرى، فابقَ في الجانب الذي تجلس فيه. لا تنتهك أبداً منطقة الشخص الآخر ما لم تحصل منه على إذن شفهي أو غير شفهي بذلك وإلا فإنك ستخسره.

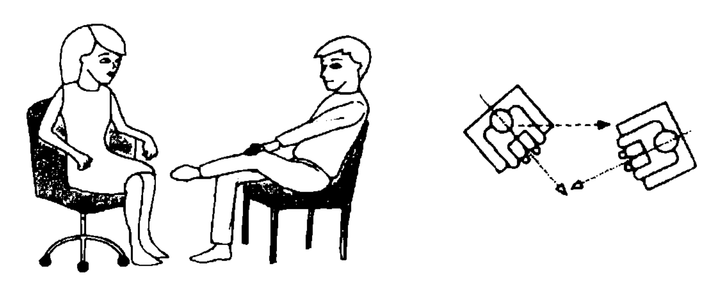
الإشارة بالجسم في وضع الجلوس

إليك الموقف التالي: أنت مدير وعلى وشك عقد جلسة لتقديم المشورة لموظف لا يؤدي عمله بالشكل المطلوب. تشعر أنك ستحتاج إلى توجيه أسئلة مباشرة تتطلب إجابات مباشرة وأن هذا سيضع المرءوس تحت ضغط. وستحتاج أحياناً أيضاً إلى إظهار تعاطفك للموظف، وإظهار اتفاقك مع أفكاره وأفعاله بين الحين والآخر.

مع تنحية أساليب إجراء المقابلات وتوجيه الأسئلة جانباً في هذا المقام، فكر في النقاط التالية: (١) جلسة المشورة ستعقد في مكتبك؛ (٢) سيجلس المرءوس على مقعد ذي أرجل ثابتة وبدون ذراعين، وهو وضع سيجعله يستخدم أوضاع وإشارات وإيماءات جسدية تعطيك فهماً جيداً لمواقفه وتوجهاته؛ (٣) ستكون أنت جالساً على مقعد متحرك له ذراعان، مما يسمح لك بالتخلي عن بعض إشاراتك وإيماءاتك والتحرك في المكان.

هناك ثلاثة مواضع وزوايا يمكنك استخدامها. كما هي الحال في وضع المثلث

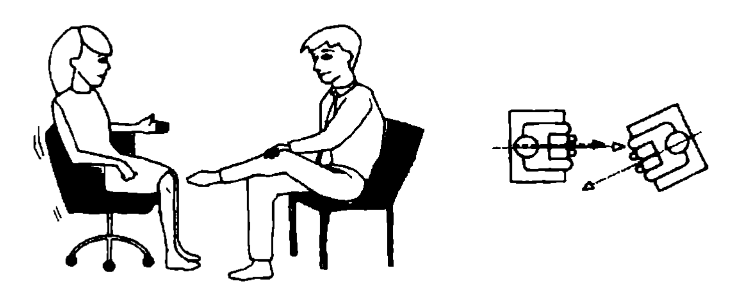
أثناء الوقوف. فإن الجلوس بزاوية ٤٥ درجة يضفي على الاجتماع موقفا هادئا غير رسمي. وهو وضع افتتاحي جيد بالنسبة لجلسة مشورة ونصح.



افتتاح الجلسة بوضع جلوس بزاوية ٤٥ درجة يجعل الأمور هادئة

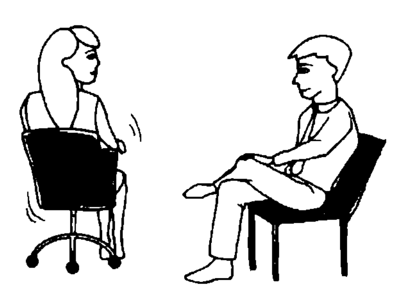
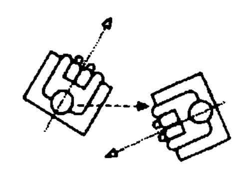
يمكنك أن تظهر الاتفاق غير اللفظي مع المرءوس من هذا الوضع عن طريق محاكاة حركاته وإيماءاته. وكما هي الحال مع وضع الافتتاح وقوفاً، فإن جسدك وجسد المرءوس يشيران إلى نقطة ثالثة لتشكيل مثلث. وهو ما يظهر الاتفاق.

وعن طريق تدوير مقعدك ليشير إلى الشخص الآخر مباشرة، فإنك تخبره بصورة غير لفظية بأنك تريد إجابات مباشرة لأسئلتك المباشرة.



الإيماء المباشر بالجسم يضفي الجدية على الأمور

وعندما توجه جسدك بعيداً عن الشخص الآخر بزاوية ٤٥ درجة، فإنك بذلك تزيل الضغط والتوتر من المقابلة. وهذا موضع ممتاز يمكنك منه طرح أسئلة لطيفة أو محرجة، ويشجع على تقديم إجابات أكثر صراحة عن أسئلتك دون أن يشعر الموظف بأنه يتعرض للضغط.

الوضع الصحيح لتوجيه الجسد بعيداً بزاوية ٤٥ درجة

كيفية إعادة ترتيب المكتب

حيث إنك وصلت إلى هذه النقطة في الكتاب، فلابد أنك تستطيع الآن معرفة كيفية ترتيب المكتب لامتلاك القدر الذي تريده من السلطة أو التأثير أو السيطرة. أو لجعله مكتباً هادئاً ودوداً وغير رسمي. إليك الآن دراسة حالة توضح الكيفية التي استخدمناها في إعادة ترتيب مكتب أحد الأشخاص لمساعدته في حل بعض مشكلات علاقاته الشخصية بالموظفين كمدير.

كان جون يعمل في شركة مالية كبيرة. كان قد تمت ترقيته إلى منصب مدير وتم إعطاؤه مكتباً خاصاً. وبعد أن قضى بضعة أشهر في المنصب الجديد. وجد جون أن الموظفين يكرهون التعامل معه وأن علاقته بهم غالباً ما يشوبها التوتر، خاصة عندما يكونون في مكتبه. كان يجد صعوبة بالغة في حملهم على اتباع تعليماته، وقد سمع أنهم يتحدثون عنه بالسوء من وراء ظهره. وقد كشفت ملاحظاتنا لمشكلة جون أن مواقف سوء التواصل تكون في أسوأ حالاتها عندما يكون الموظفون في مكتبه.

وفي هذا المقام، ومن أجل التمرين الذي نقوم به، سوف نتجاهل جميع مهارات جون الإدارية ونركز على الجوانب غير الشفهية للمشكلة. وإليك موجزاً لملاحظاتنا واستنتاجاتنا المتعلقة بترتيب مكتب جون:

١. كان مقعد الزائرين موضوعاً في موضع المنافسة بالنسبة لجون.

٢. جدران المكتب كانت عبارة عن حوائط مصمتة باستثناء نافذة خارجية واحدة

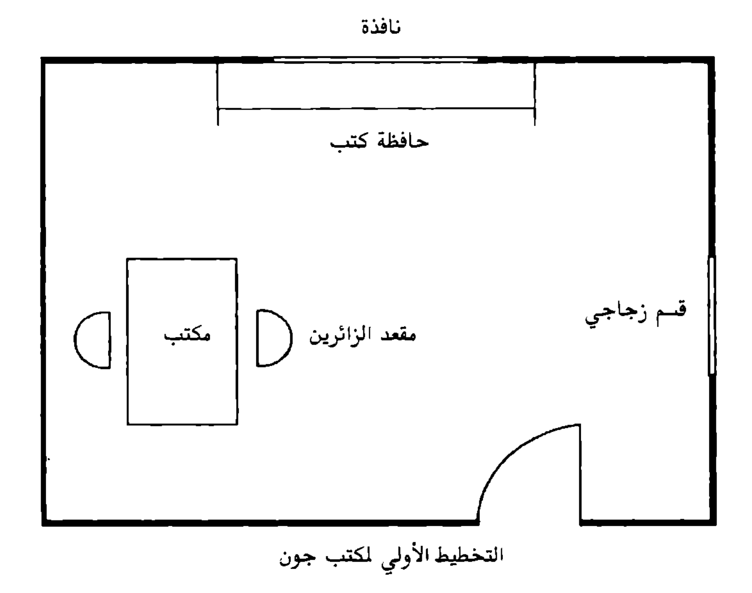
وقسم زجاجي واضح يستطيع جون النظر من خلاله إلى منطقة العمل العامة ويستطيع باقي الموظفين رؤيته أيضاً. وكانت تلك القدرة على رؤيته تقلل من منزلة جون ويمكن أن تزيد من سلطة أي مرءوس يجلس في مقعد الزائر لأن باقي الموظفين يجلسون خلف الزائر مباشرة، وبالتالي فكأنهم يقفون في صف المرءوس.

٣. كانت لمكتب جون واجهة أمامية مصمتة تخفي الجزء الأسفل من جسده وتعوق الموظفين عن رؤية إيماءاته السفلية ومعرفة ما يشعر به.

٤. كان مقعد الزائرين موضوعاً بحيث يكون ظهر الزائر مواجهاً للباب المفتوح.

٥. كثيراً ما كان جون يجلس مستخدماً إيماءة المنجنيق أو إيماءة وضع الساق فوق ذراع المقعد أو كلتيهما معاً عندما يكون أحد المرءوسين في مكتبه.

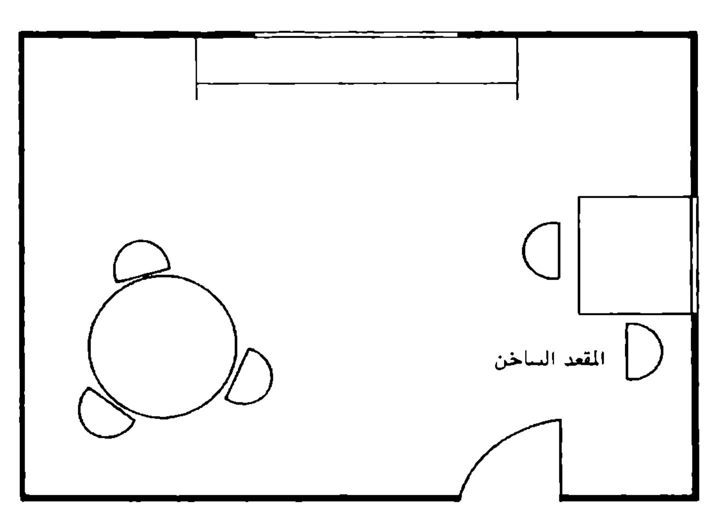
٦. كان مقعد جون مقعداً دواراً متحركاً له ظهر مرتفع، ومسندان للذراعين. وكان مقعد الزائرين عادياً منخفض الظهر له أرجل ثابتة وبدون أذرع.



التخطيط الأولي لمكتب جون

كان مكتبه عبارة عن كارثة غير شفهية فيما يتعلق بمشاعر المودة والألفة. لقد كان بارداً معادياً لأي شخص يدخله. وقد تم القيام بالتعديلات التالية لمساعدة أسلوب جون الإداري على أن يصبح أكثر مودة:

١. تم وضع مكتب جون أمام القسم الزجاجي، مما جعل مكتبه يبدو أكبر حجما وأتاح لأولئك الذين يدخلون المكتب رؤيته أثناء دخولهم. وبهذه الطريقة. كان الزوار يتلقون التحية من جون شخصياً، وليس من مكتبه.
٢. تم وضع "المقعد الساخن" الخاص بالزوار في موضع الزاوية. مما جعل التواصل أكثر صراحة وجعل زاوية المكتب تمثل حاجزاً جزئياً للموظفين الذين لا يشعرون بالأمان.
٣. تم تبطين القسم الزجاجي بالمرايا، مما أتاح لجون أن يرى ما خارج مكتبه. ولكن دون السماح للآخرين برؤيته داخل المكتب. وقد رفع هذا منزلة جون عن طريق تأمين منطقته وخلق مناخ أكثر مودة وحميمية داخل مكتبه.



التخطيط المعدل للمكتب

٤. تم وضع مائدة مستديرة منخفضة وحولها ثلاثة مقاعد متحركة متماثلة في الجانب الآخر من المكتب لعقد الاجتماعات غير الرسمية عليها.
٥. في التخطيط الأصلي للمكتب، كان مكتب جون يعطي نصف مساحة سطح المكتب للزائر، ولكن التخطيط المعدل أعاد لجون مساحة مكتبه كاملة.
٦. تم تدريب جون على الجلوس في أوضاع مفتوحة، واستخدام إيماءات البرج ببراعة، واستخدام راحتي يديه بوعي عند التحدث مع الآخرين.

وماذا كانت النتائج؟ علاقات أفضل كثيراً بين المدير والموظفين، وقد بدأ بعض الموظفين يصفون جون بأنه شخص هادئ ومسترخٍ يسهل التعامل معه.

إن كل المطلوب من أجل رفع منزلتك وزيادة سلطتك وفعاليتك في التعامل مع الآخرين هو بعض التفكير في تنظيم مكتبك أو منزلك. ومع الأسف فإن معظم مكاتب المديرين التنفيذيين تكون مرتبة بنفس الترتيب الأصلي لمكتب جون. لأن من ينظمون المكاتب هم مصممو المكاتب وليس هؤلاء الذين يفهمون ديناميكيات التفاعل بين البشر. ونادراً ما يتم التفكير بروية في الإشارات غير اللفظية السلبية التي يمكن توصيلها للآخرين بغير قصد.

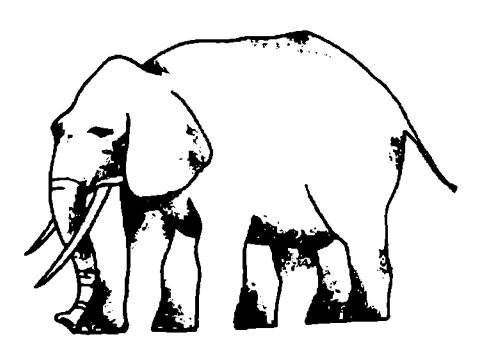
ادرس تنظيم مكان عملك جيداً واستخدم المعلومات السابقة لإجراء التعديلات الإيجابية اللازمة.

ملخص

الشيء الجيد بشأن استعراض السلطة وألعاب النفوذ في العمل هو أنك تستطيع توقع هذه الأشياء، بل وتستطيع حتى تخطيط ألعابك الخاصة مسبقاً. آدم لم يدرك أبداً أن الرجال الذين يرتدون حلة بنية داكنة -في الثقافات الغربية- ينفرون النساء منهم، أو أن اللحية القصيرة المحددة -على الرغم من أنها تجاري الموضة- تنفر الأشخاص كبار السن وأصحاب المنزلة العالية. أما بالنسبة للحقيبة المتخمة بأوراق العمل... حسناً، يمكن اصطحابها في المقابلات الشخصية، ولكن فقط من قبل شخص يجهل كل شيء عن الإيماءات غير اللفظية.

الفصل ١٩

نظرة عامة



عندما تلقي نظرة سريعة على هذه الصورة، ستشاهد فيلاً. ولكن عندما تفحصها بدقة، سوف تكتشف أن الأشياء ليست ما تبدو عليه. ونحن عندما ننظر إلى الآخرين، فإننا نراهم كأشخاص، ولكننا نغفل عن رؤية تفاصيل في منتهى الأهمية والدلالة، والتي لا تصبح واضحة إلا عند الإشارة إليها. ونفس الحال ينطبق على لغة الجسد. لقد كان التواصل من خلال لغة الجسد موجوداً منذ ما يزيد على مليون سنة، ولكنه لم يصبح خاضعاً للدراسة العلمية على أي مستوى إلا في نهاية القرن العشرين. وأخيراً أصبحت لغة الجسد "رهن الاكتشاف" من قبل الناس في كل أنحاء العالم، وهي الآن جزء من مناهج التعليم الرسمي والتدريب في مجال العمل في كل مكان.

وهذا الفصل الأخير قد تم تخصيصه للسيناريوهات الاجتماعية ومواقف العمل، وسوف يمنحك الفرصة لترى إلى أي مدى تستطيع الآن قراءة إشارات الجسد. ولكن قبل أن تقرأ التعليقات والملاحظات على الصور، عليك أولاً بدراسة تفاصيل كل صورة لترى كم عدد إشارات وإيماءات لغة الجسد التي يمكنك التعرف عليها من خلال ما قرأته في هذا الكتاب. امنح نفسك نقطة واحدة على كل إشارة وإيماءة أساسية تستطيع رصدها. وسوف تجد في نهاية الفصل طريقة

لتقييم نتيجتك. وسوف تندهش عندما تكتشف إلى أي مدى قد تحسنت "قدرتك على الملاحظة". وتذكر دائماً أنه رغم أننا نقوم هنا بتحليل إيماءات ثابتة، إلا أنه يجب قراءة كل صورة إجمالاً في ظل مجموعات الإيماءات والسياق المستخدمة فيه، مع الانتباه كذلك لأي اختلافات ثقافية.

ما مدى براعتك في قراءة ما بين السطور؟

١. ما الإشارات الثلاث الرئيسية في هذا الرسم؟

الإجابة ....

هذا مثال جيد على مجموعة إيماءات مفتوحة. فراحتا اليدين ظاهرتان تماماً في وضع الخضوع، والأصابع ممدودة لإعطاء مزيد من التأثير لهذه الإيماءة، وللدلالة على موقف غير عدواني. كما أن جسمه كاملاً في وضع مفتوح، موضحاً أنه لا يخفي أي شيء. يحاول هذا الرجل أن يعبر عن موقف منفتح لا يمثل أي تهديد.

٢. ما الإشارات الخمس الرئيسية؟

الإجابة ....

هذه مجموعة إيماءات كلاسيكية تدل على الخداع. بينما يقوم بفرك عينه، ينظر بعيداً، وحاجباه مرفوعان في وضع دال على عدم التصديق. ورأسه متجه بعيداً ومنحنية لأسفل قليلاً، دلالة على الموقف السلبي. كذلك فهو يبتسم ابتسامة غير صادقة بشفتيه المضمومتين.

٣. ما الإشارات الثلاث الرئيسية؟

الإجابة ....

تناقض الإيمــاءات واضـح هنا. فهذا الرجل يتظاهر بالابتسام بثقة بينما يعبر الحجرة، ولكن إحدى يديه قد طوقت جسمه لتعديل وضع الساعة، مكونة حاجزاً جزئياً بذراعه. ابتسامته إذن دالة على شعوره بالخوف. وهذا يبين أنه غير واثق بنفسه أو موقفه.

٤. ما الإشارات الخمس الرئيسية؟

الإجابة ....



هذه المرأة تختلف مع الشخص الذي تنظر إليه وترفضه. وهي لا توجه رأسها أو جسمها ناحيته، وإنما ترمقه بنظرة جانبية بطرف عينيها، ورأسها مطرق لأسفل قليلاً (إشارة استنكار)، وحاجباها منخفضان قليلاً (إشارة غضب)، مع ثني الذراعين تماماً (إيماءة دفاعية)، كما أن جانبي فمها منخفضان لأسفل.

٥. ما الإشارات الأربع الرئيسية؟

الإجابة ....



الهيمنة والاستعلاء والسيطرة على المكان، كل ذلك واضح هنا. وضع المنجنيق يظهر موقفاً متعالياً و"متعالماً"، ووضع القدمين على المكتب يظهر إعلانه السيطرة على المكان واعتباره منطقة نفوذ. ومن أجل المبالغة في التأكيد على غروره وتكبره، يمتلك كرسياً فخماً له عجلات وذراعان، إلى جانب باقي الإكسسوارات. كما أنه يجلس في الوضع الدفاعي/التنافسي.

٦. ما الإشارات الثلاث الرئيسية؟

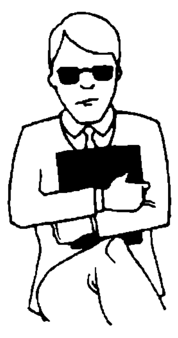
الإجابة ....



يستخدم هذا الطفل إيماءة وضع اليدين على الجانبين حتى يجعل نفسه يبدو أكبر حجماً، وأكثر تهديداً. والذقن بارزة للأمام للدلالة على التحدي، والفم مفتوح على اتساعه لإظهار الأسنان، تماماً كما تفعل الحيوانات قبل شن هجومها.

٧. ما الإشارات الخمس الرئيسية؟

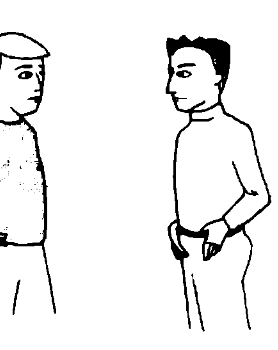
الإجابة ....



يمكن تلخيص هذه المجموعة من الإيماءات في كلمة واحدة: السلبية. المجلد مستخدم هنا كحاجز، والذراعان والساقان مطوية نتيجة للعصبية والتوتر أو لموقفه الدفاعي. كما أن أزرار سترته مقفلة، ونظارته الشمسية تخفي أي إشارات أو إيماءات للعين أو الحدقة. ومع الأخذ في الاعتبار أن الناس يكونون ٩٠٪ من رأيهم في الشخص في الدقائق الأربع الأولى من المقابلة، فمن غير المحتمل على الإطلاق أن يكون الانطباع الأول عن هذا الشخص طيباً.

٨. ما الإشارات الست الرئيسية؟

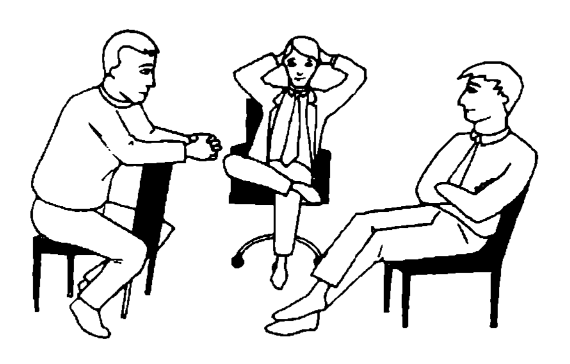
الإجابة ....



كلا الرجلين يستخدم إيماءات تدل على العدوانية والتأهب: الرجل على اليسار يستخدم إيماءة اليدين على الجانبين، والرجل على اليمين يستخدم إيماءة تعليق الإبهامين في الحـزام. الرجل على اليسار أقل عدوانية من الآخر؛ حيث إنه يميل للخلف، وجسمه يشير بعيداً قليلاً عن الرجل على اليمين. ولكن الرجل على اليمين قد اتخذ وضعية مهددة، بتوجيه جسمه مباشرة نحو الآخر، كما أنه يقف في وضع منتصب. كما أن تعبيرات وجهه متسقة أيضاً مع إيماءات جسده، وفمه متجه لأسفل.

٩. ما الإشارات الثلاث عشرة الرئيسية؟

الإجابة ....

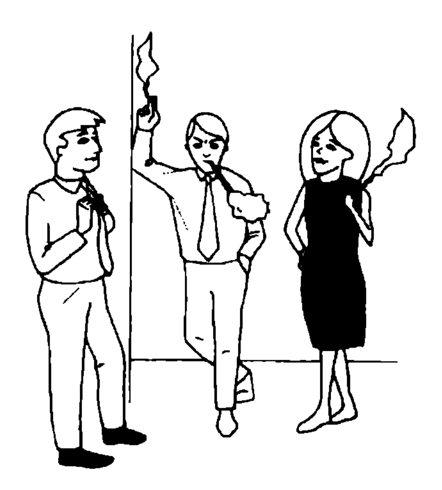


الرجل على اليسار يجلس على مقعده بالعكس في محاولة للسيطرة على المناقشة، أو للسيطرة على الرجل على اليمين، ولذلك يشير بجسمه نحوه مباشرة أيضاً. كما أنه قد أطبق أصابعه، وقدماه مضمومتان معاً تحت الكرسي، دلالة على أنه في موقف يشعر فيه بالإحباط، مما يعني أنه يجد صعوبة على الأرجح في توصيل وجهة نظره. والرجل في المنتصف يشعر بالاستعلاء تجاه الرجلين الآخرين، وذلك

بسبب إيماءة المنجنيق التي يستخدمها. وهو أيضاً يستخدم وضع رقم أربعة، دلالة على أنه يمكن أن ينافس أو يجادل. وهو يجلس على مقعد فخم دوار، يمكن إرجاعه للخلف، وله عجلات ومسندان للذراعين. أما الرجل على اليمين فيجلس على كرسي عادي ذي أرجل ثابتة وبدون أي إكسسوارات. وهو قد قام بثني ذراعيه بإحكام، ووضع ساقاً فوق أخرى بشدة (وضع دفاعي)، ورأسه لأسفل (موقف عدائي)، وجسمه يشير بعيداً (عدم اهتمام)، وكل هذا يوضح أنه لا يحب ما يسمعه.

١٠. ما الإشارات الأربع عشرة الرئيسية؟

الإجابة ....

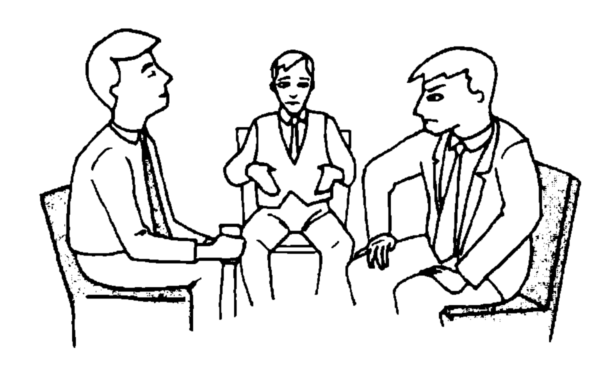


هذه المرأة تظهر إيماءات تودد كلاسيكية: إحدى القدمين للأمام، مشيرة بها نحو الرجل في أقصى اليسار (علامة اهتمام)، ومزيج من إيماءتي وضع اليد على الجنب والإبهام في الحزام (الحسم، الاستعداد)، ومعصمها الأيسر مرئي (إثارة)، وتنفخ دخان سيجارتها لأعلى (الثقة، الإيجابية). كما أنها تنظر بطرف عينيها إلى الرجل في أقصى اليسار، والذي يتجاوب مع إيماءات توددها بتسوية ربطة عنقه (التأنق)، ويشير ناحيتها بإحدى قدميه. كما أن رأسه لأعلى (علامة

اهتمام). أما الرجل في المنتصف فواضح أنه لا يروقه الرجل الآخر. ولذلك فقد أشار بجسمه بعيداً عنه، كما أنه يرمقه بنظرة جانبية عدوانية. وهو قد أخفى راحتي يديه، وينفث دخان سيجارته لأسفل (موقف سلبي). كما أنه يستند على الجدار (عدوانية تتعلق بمساحته الشخصية أو منقطة نفوذه).

١١. ما الإشارات الاثنتي عشرة الرئيسية؟

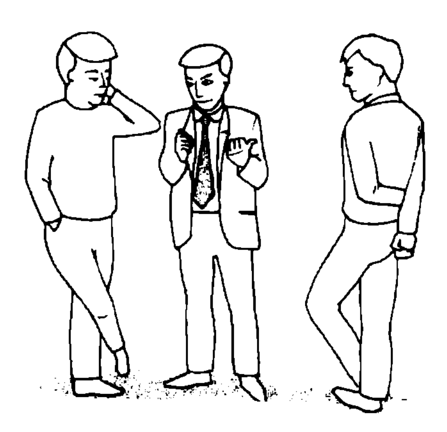
الإجابة ....



الرجل على اليسار يستخدم إيماءات استعلاء، ويشعر بالتكبر تجاه الرجل الجالس أمامه. وهو يستخدم إشارات تغميض العينين حتى لا يبصر الرجل الآخر، كما أن رأسه يميل للخلف حتى يتمكن من أن ينظر إليه تلك النظرة المتعالية. كما أن موقفه الدفاعي واضح أيضاً؛ حيث إن ركبتيه مضمومتان معا بإحكام، ويقبض على كأسه بكلتا يديه لتكونا حاجزاً. والرجل في المنتصف تم استبعاده من المحادثة؛ حيث لم يكون الرجلان الآخران مثلثاً لاحتوائه معهما. وهو رغم ذلك يبدو متحفظاً وغير مهتم، كما يتضح من إيماءة وضع إبهاميه في صدرته (استعلاء)، كما أنه يرجع ظهره إلى الخلف في مقعده، ويستخدم إيماءة إظهار منطقة تشعب القدمين (دلالة على الخشونة). أما الرجل على اليمين فقد استمع بما فيه الكفاية، وها هو قد اتخذ وضع التأهب (الاستعداد للمغادرة). كما أن قدميه وجسمه تشير إلى أقرب باب للخروج. وهو قد قام بخفض حاجبيه وجانبي فمه، ورأسه متجه لأسفل قليلاً، إظهاراً للرفض والاستنكار.

١٢. ما الإشارات الإحدى عشرة الرئيسية؟

الإجابة ....



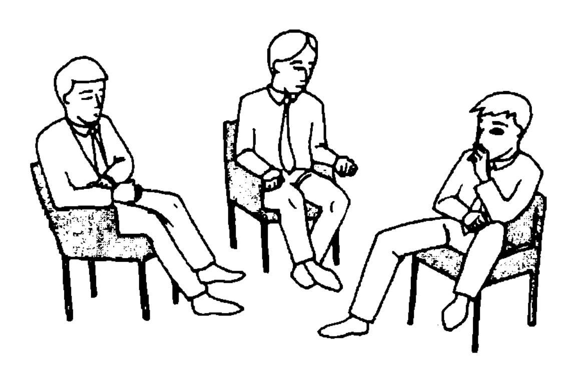
الرجلان على اليسار وعلى اليمين كل منهما قد اتخذ أوضاعاً جسدية مغلقة. أما الرجل في الوسط فموقفه استعلائي وتهكمي، وهو يستخدم إيماءة مسك ياقة السترة مع الإبهام لأعلى (استعلاء وتكبر)، بالإضافة إلى إيماءة الإشارة بالإبهام نحو الرجل على يساره (تهكم وسخرية). وقد استجاب الرجل على اليمين لذلك بدفاعية بجعل ساقيه متقاطعتين، وبعدوانية بإيماءة مسك الذراع من أعلى (ضبط النفس)، والنظرة الجانبية بطرف عينيه. أما الرجل على اليسار فهو أيضاً لا يروقه موقف الرجل في الوسط؛ فقد جعل ساقيه متقاطعتين (موقف دفاعي)، وأخفى إحدى راحتيه في جيبه (عدم الاستعداد للمشاركة)، كما أنه ينظر للأرض بينما يستخدم إيماءة الألم في الرقبة.

١٣. ما الإشارات الاثنتي عشرة الرئيسية؟

الإجابة ....

....

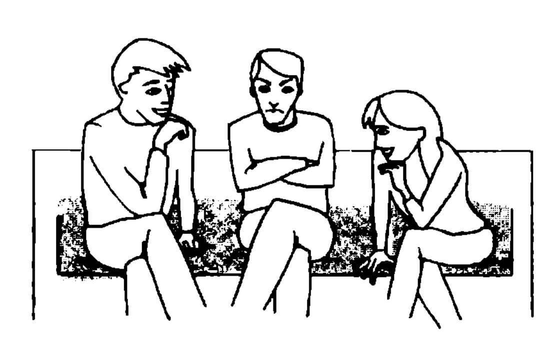
هذه الصورة توضح أيضاً أجواء متوترة. فالرجال الثلاثة كل منهم قد رجع بظهره إلى الوراء في مقعده من أجل الابتعاد عن الاثنين الآخرين بأقصى ما يمكن. ومن المرجح أن الرجل على اليمين هو سبب المشكلة؛ وذلك بسبب مجموعة إيماءاته



السلبية. فهو بينما يتحدث يستخدم إيماءة مس الأنف (علامة خداع)، وذراعه اليمنى تطوق جسمه لتكوين حاجز ذراع جزئي (موقف دفاعي). ويتضح عدم اهتمامه بآراء الشخصين الآخرين من خلال إيماءة رفع الساق فوق يد المقعد. وإظهاره منطقة تشعب القدمين، كما أن جسمه يتجه بعيداً عنهما. والرجل على اليسار يرفض ما يقوله الرجل على اليمين، ويستخدم إيماءة مسك الضمادة الوهمية (علامة رفض واستنكار)، كما أنه يضع ساقاً فوق أخرى (موقف دفاعي). والساقان تشيران بعيداً (عدم اهتمام). أما الرجل في المنتصف فيود أن يقول شيئاً ولكنه يحتفظ برأيه لنفسه، وهذا واضح من إمساكه لذراعي المقعد وتقاطع كاحليه. وهما إيماءتان تدلان على التحفظ وكبح الذات. كما أنه يعلن بصورة غير لفظية عن تحديه للرجل على اليمين، بتوجيه جسمه ناحيته مباشرة.

١٤. ما الإشارات الثماني الرئيسية؟

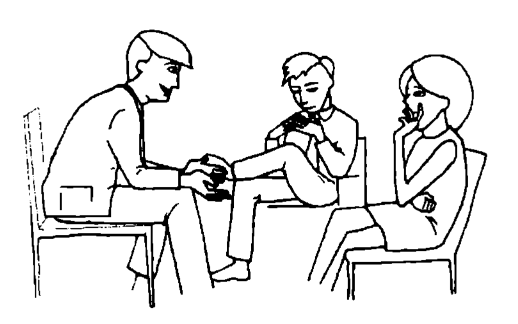
الإجابة ....



في هذا المشهد، الرجل على اليسار والمرأة قام كل منهما بمحاكاة إيماءات الآخر، ليكونا حاجزين على جانبي الأريكة. وكل منهما شديد الاهتمام بالآخر. وقد وضعا يديهما بطريقة تمكنهما من كشف معصميهما، كما قام كل منهما بوضع ساق على الأخرى، ومشيراً بها في اتجاه الآخر. أما الرجل في المنتصف فيبتسم بشفتين مضمومتين، في محاولة منه لإبداء اهتمامه بما يقوله الرجل الآخر، ولكن هذا يتناقض مع إيماءات جسمه وتعبيرات وجهه الأخرى. وكما نرى فرأسه لأسفل (رفض واستهجان)، وجانب فمه وحاجباه لأسفل أيضاً (علامة غضب)، كما أنه يرمق الرجل الآخر بنظرة جانبية بطرف عينه. وقد قام بثني ذراعيه أمام صدره بإحكام، ووضع ساقاً على أخرى بشدة (موقف دفاعي)، وكل هذا يدل على أن لديه موقفاً شديد السلبية.

١٥. ما الإشارات الخمس عشرة الرئيسية؟

الإجابة ....



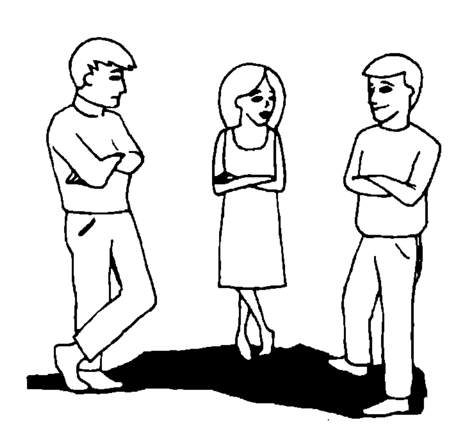
الرجل على اليسار يستخدم مجموعة إيماءات للدلالة على الصراحة والصدق: إظهار راحتي اليدين، إحدى القدمين للأمام، الرأس لأعلى، أزرار السترة غير مقفلة، الذراعان والساقان متباعدة، الانحناء للأمام، والابتسام. ولكن لسوء حظه، لا تصل فكرته جيداً. فالمرأة ترجع ظهرها للخلف في المقعد، واضعة إحدى ساقيها على الأخرى، ومشيرة بها بعيداً عنه (موقف دفاعي)، كما تتخذ حاجز الذراع الجزئي (موقف دفاعي أيضاً)، وقبضتها مضمومة (علامة توتر)، ورأسها لأسفل، وتستخدم إيماءة تقييم ناقد (الذراع مع الوجه). أما الرجل في

المنتصف فيستخدم إيماءة البرج المرتفعة، مما يدل على شعوره بالثقة أو الاعتداد بالنفس، كما أنه يجلس في وضع رقم أربعة، وهذا يوضح موقفه النازع إلى المنافسة أو الجدل. ويمكن أن نفترض أن موقفه العام سلبي؛ حيث إنه يرجع ظهره للوراء، ورأسه لأسفل.

١٦أ. ما الإشارات التسع الرئيسية؟

توضح المشاهد الثلاثة التالية مجموعات إيماءات التودد النموذجية، وكذلك مجموعات إيماءات الموقفين الدفاعي والعدواني.

الإجابة ....

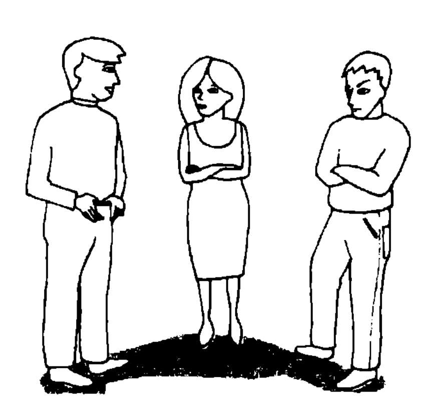


بداية المحادثة

في المشهد الأول، يتخذ الثلاثة وضع ثني الذراعين على الصدر، واثنان منهما يستخدمان وضع تقاطع الساقين (موقف دفاعي)، كما أنهم جميعاً قد أشاروا بأجسامهم بعيداً عن بعضهم البعض، وكل هذا يوضح أنهم ربما التقوا تواً للمرة الأولى. الرجل على اليمين يبدو مهتماً بالمرأة؛ حيث أمال قدمه اليمنى لتشير نحوها، كما أنه يرمقها بنظرة جانبية بطرف عينه، بالإضافة إلى رفع حاجبيه (دليل اهتمام)، وابتسامته الواضحة، كما أنه يميل ناحيتها بالجزء العلوي من جسمه. ولكنها متحفظة تجاه الاثنين حتى هذه اللحظة.

١٦ ب. ما الإشارات الإحدى عشرة الرئيسية؟

الإجابة ....



بعد خمس دقائق

تخلصت المرأة الآن من وضع تقاطع الساقين، وتقف في وضع الانتباه، بينما تخلص الرجل على اليسار من وضع تقاطع الساقين هو الآخر. ويشير إليها الآن بإحدى قدميه (علامة اهتمام). كما يميل إليها بجسمه. وهو يستخدم إيماءة الإبهامين في الحزام، والتي إما تهدف إلى إظهار المنافسة مع الرجل الآخر. وفي هذه الحالة يكون موقفه عدوانياً. وإما موجهة نحو المرأة، لتصبح في هذه الحالة إيماءة استعراض جنسي. كما أنه يقف في وضع أكثر انتصاباً حتى يبدو أكبر حجماً. أما الرجل على اليمين فيبدو أنه يشعر بالتهديد من الآخر، وهذا يتضح من وقفته التي أصبحت الآن أكثر انتصاباً، ومن ثني ذراعيه على صدره، ومن حقيقة أنه يرمق الرجل الآخر بنظرة جانبية بطرف عينه. يصاحبها خفض الحاجبين (علامة رفض واستهجان). كما أن ابتسامته قد تبددت.

١٦ ج. ما الإشارات الخمس عشرة الرئيسية؟

الإجابة ....



بعد عشر دقائق

مواقف ومشاعر هؤلاء الثلاثة أصبحت ظاهرة الآن بوضوح من لغة جسدهم. الرجل على اليسار لازال محتفظاً بإيماءة الإبهامين في الحزام. وإحدى قدميه للأمام، كما أدار جسمه أكثر نحو المرأة، ليجعل من هذا الوضع إيماءة تودد كاملة. كما أن إبهاميه يقبضان على الحزام بإحكام أكثر. لجعل هذه الإيماءة ملحوظة أكثر، كما أن جسمه أصبح أكثر انتصاباً. وتتجاوب المرأة مع إيماءة التودد هذه بطريقتها، موضحة أنها مهتمة بإقامة علامة معه. فقد قامت بفك ذراعيها، ووجهت جسمها نحوه، كما تشير تجاهه بإحدى قدميها. وتتضمن إيماءات توددها ملامسة شعرها، وإظهار معصميها، ودفع صدرها للأمام حتى تظهر الفتحة بين الثديين، والتعبيرات الإيجابية على وجهها، كما أنها تنفخ دخان سيجارتها لأعلى (علامة ثقة). أما الرجل على اليمين فلا تروقه فكرة استبعاده، ويستخدم إيماءة اليدين على الجانبين (التأهب العدائي)، كما يقف مبيناً منطقة تشعب القدمين ليظهر استياءه.

باختصار، لقد نجح الرجل على اليسار في الاستحواذ على انتباه المرأة، وعلى الآخر الآن أن يذهب في نزهة فوق جبال الهيمالايا.

كيف كانت نتيجتك؟

١٣٠ – ١٥٠ نقطة

لديك حدس رائع! وتمتلك قدرة هائلة على التواصل، كما أنك شخص رقيق وحساس لمشاعر الآخرين في معظم الأوقات. أنت شخص متميز!

١٠٠ – ١٣٠ نقطة

أنت شخص تحسن التعامل مع الناس. وعادة ما يساورك "شعور داخلي" يخبرك بما يحدث حولك. ومع المثابرة والممارسة، يمكنك أن تصبح فذاً في التواصل مع الآخرين.

٧٠ – ١٠٠ نقطة

أحياناً تستطيع أن تلمح مشاعر الآخرين تجاه أشياء معينة أو تجاه بعضهم البعض، ولكن في أحيان أخرى لا تكتشف ذلك إلا بعد عدة أيام. تحتاج إلى تدريب مكثف على لغة الجسد.

٧٠ أو أقل

قرأت هذا الكتاب ولم تحرز ٧٠ نقطة؟ نقترح عليك أن تبحث عن عمل في مجال الكمبيوتر أو المحاسبة أو أي وظيفة إدارية أخرى لا تحتاج إلى مهارات في التواصل والتعامل مع الناس. ارجع إلى بداية هذا الكتاب، واقرأه مرة ثانية. وأثناء ذلك، لا تغادر بيتك، ولا تجِب الهاتف حتى.

ملخص

أظهرت الأبحاث الآن بصورة مقنعة أنه إذا قمت بتغيير لغة جسدك، يصبح بإمكانك أن تغير أشياء كثيرة تتعلق بمنظورك للحياة. سوف يمكنك مثلاً أن تغير حالتك المزاجية قبل أن تخرج من بيتك، وأن تشعر بثقة أكبر بنفسك في العمل، وأن تصبح جديراً أكثر بحب الناس، وأكثر قدرة على الإقناع. فعندما تغير لغة

جسدك، سوف تتعامل مع الناس من حولك بطريقة مختلفة، وسيتجاوبون معك بدورهم بطريقة مختلفة.

وعندما تبدأ في زيادة إدراكك للغة الجسد، ربما تشعر بعدم الارتياح والارتباك والقلق. سوف تصبح مدركاً لكل تعبير يظهر عليك، وستندهش من تلك الإيماءات الكثيرة التي تستخدمها، ومن المرات الكثيرة التي تعبث فيها بالأشياء الصغيرة من حولك في قلق وبلا هدف، وستشعر كما لو أن الجميع يرون ذلك طوال الوقت. ولكن تذكر أن معظم الناس لا يكون لديهم أي إدراك لما تفعله أجسادهم، وأنهم من فرط انشغالهم في محاولة جعل انطباعك عنهم جيداً لا يلاحظون بوعي ما تفعله أنت. وربما قد تجد من الغريب في البداية أن تحرص بوعي على جعل راحتي يديك مفتوحتين دائماً، وأن تحافظ على الاتصال المستمر بالعين مع الآخرين، إذا كنت قد قضيت حياتك مخفياً يديك في جيبيك، أو محتفظاً بهما متشابكتين معاً، وموجهاً نظرك لبعيد.

وربما تتساءل: "كيف يمكنني أن أراقب لغة جسد شخص آخر، بينما أفكر في نفس الوقت في لغة جسدي، وأحاول أن أركز في الموضوع الذي نتحدث فيه؟". ولكن تذكر أن عقلك مبرمج بالفعل على قراءة الكثير من إشارات لغة الجسد. ولذلك فكل ما عليك فعله هو أن تتعلم قراءة الإشارات والرسائل بطريقة واعية. والمسألة أشبه بركوب الدراجة للمرة الأولى؛ حيث تشعر بقليل من الخوف في البداية، وربما تقع من فوقها على الأرض من حين لآخر، ولكن قبل أن يمر وقت طويل ستجد أنك تركبها كالمحترفين.

وقد يرى البعض أن تعلم مهارات لغة الجسد إنما هو وسيلة للتلاعب بالآخرين ومنافقتهم، غير أن تعلم قراءة لغة الجسد واستخدامها بمهارة أمر لا يختلف عن ارتداء أزياء من أنواع معينة، أو استخدام طريقة معينة في الكلام، أو سرد القصص والحكايات، أو غير ذلك من الأشياء التي تجعلك تبدو في أفضل صورة. والاختلاف هنا أن ذلك لن يحدث بطريقة غير واعية. وأنك ستترك انطباعاً أفضل لدى الآخرين. وإذا كنت رجلاً، فتذكر أن النساء يقرءن ويفهمن لغة جسدك، سواء كنت تدرك ذلك أو لا، لذلك فإن تعلم كيفية القيام بذلك

يمكن أن يمنحك فرصة متكافئة معهن. فبدون تعلم مهارات لغة الجسد الفعالة، يمكن أن تصبح مثل فيلم إيطالي عن رعاة البقر الغربيين: فالشفاه لا تنسجم مع الكلمات. والمشاهدون دائماً مشوشون، أو يقومون بتغيير القناة.

وأخيراً، فيما يلي ملخص للنقاط الأساسية التي يمكن أن تجعل لغة جسدك تعطي انطباعاً إيجابياً عنك للآخرين.

الأسرار الستة للغة الجسد الجذابة

الوجه: اجعل وجهك مشرقاً حافلاً بالتعبيرات، واجعل الابتسام عادة دائمة لك. واحرص على أن تظهر أسنانك من حين لآخر.

الإيماءات: كن معبراً، ولكن بدون إفراط. واجعل أصابعك مغلقة عندما تومئ، ويديك أسفل مستوى ذقنك، وتجنب ثني ذراعيك أو تشبيك قدميك.

حركة الرأس: استخدم الإيماء بالرأس ثلاث مرات عندما تتكلم، وإمالة الرأس عندما تصغي. واجعل ذقنك لأعلى باستمرار.

الاتصال بالعين: حافظ على الاتصال بالعين مع الآخرين بالقدر الذي يشعر الجميع بالارتياح. فما لم يكن النظر للآخرين محظوراً ثقافياً، فإن من ينظرون للآخرين يكتسبون مصداقية أكثر ممن لا ينظرون.

وضع الجسم: مل للأمام وأنت تستمع، وكن منتصباً وأنت تتحدث.

المساحة الشخصية: قف على مسافة من الطرف الآخر تجعلك تشعر بالارتياح. وإذا تحرك هو للخلف، فلا تخطُ أنت للأمام مرة ثانية.

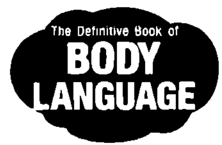
المحاكاة: قم بمحاكاة لغة جسد الآخرين، بطريقة رقيقة وخفية.

آلان وباربارا بييز

هما الخبيران الشهيران دولياً فى مجال العلاقات الإنسانية ولغة الجسد، واللذين أصبحا، بفضل كتبهما التى وصلت مبيعاتها إلى ٢٠ مليون كتاب، إسمين مألوفين فى كل أنحاء العالم.

غالباً ما تظهر لغة الجسد أن ما يقوله الناس يختلف كثيراً عما يفكرون فيه أو يشعرون به.

Allan Barbara Pease





سوف تعرف فى هذا الكتاب:

- كيف تترك انطباعا إيجابيا لدى الآخرين
- كيف تعرف أن شخصا ما يكذب
- كيف تحصل على تعاون الآخرين
- كيف تجرى المقابلات وتتفاوض بنجاح
- كيف تختار شريكة حياتك

من مؤلفى الكتابين الأكثر مبيعا

Why Men Don't Listen and Women Can't Read Maps

و لماذا يكذب الرجال وتبكى المرأة

